



1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Schulddienstverlening gemeente Almere, met ons kenmerk IA2023.03.08.

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 1^e Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **17 mei 2023** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Prijzenblad	U geeft aan dat wij de werkzaamheden van de medewerker tijdens het spreekuur via het product aanmelding en screening mogen factureren. Wij verzoeken u om een uurtarief voor aanwezigheid op te nemen in het prijzenblad. Op deze wijze hoeven wij niet de leegloop van een medewerker te verdisconteren in de prijzen van de producten. Zo heeft u een transparant beeld van de tarieven. Gaat u hier niet mee akkoord, dan verzoeken we u om gemotiveerd aan te geven wat uw overwegingen zijn.	Niet akkoord. Wij gaan ervanuit dat de medewerker schulddienstverlening tijdens het spreekuur FH dezelfde activiteiten kan uitvoeren als op kantoor. Tijdens de nabespreking (casusoverleg) kunnen niet de reguliere werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarom kan daarvoor wel een uurtarief in rekening worden gebracht. De doorontwikkeling van het Financieel Huis wordt nog verijnd. Onduidelijk is nog of wij de schulddienstverlener gaan vragen altijd aanwezig te zijn bij het inloopsprek uur of alleen bij de casusbespreking.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Uitvoering	Bijlage N, productcategoriebeschrijving (deelname casusoverleg Financieel Huis)	Kunt u bevestigen dat er 1x per week 2 uur spreekuur plaatsvindt voor het Financieel Huis?	Ja, op dit moment is er elke week op donderdagochtend 2 uur spreekuur voor het Financieel Huis. Elke twee weken is er daarnaast 1,5 uur casus overleg Financieel Huis.
3	Contract	Offerteaanvraag, hoofdstuk 1.7.1	Is het bedrag op pagina 7 correct?	Nee, dit bedrag klopt niet. Bij de aantallen die genoemd worden hoort een bedrag van € 362.974,-. Zie herziene documentatie.
4	Contract	Offerteaanvraag, hoofdstuk 1.7	Bedoelt u met hoofdstuk 1.7. dat u wijzigingen kunt doorvoeren zoals het verschuiven van werkzaamheden van opdrachtnemer naar opdrachtgever?	Ja, wij bedoelen dat we wijzigingen kunnen doorvoeren zoals bijvoorbeeld: • Vroegsignalering: misschien verschuift de opdracht van De Schoor naar opdrachtnemer of gaan we aanbesteden; • Preventief Budgetbeheer: misschien verschuift "budgetbeheer tijdens OSS" van opdrachtnemer, naar een andere partij; • Financiële educatie: misschien worden extra activiteiten op dit gebied bij opdrachtnemer belegd.
5	Contract	Programma van eisen, eis 7.1	U geeft in het programma van eisen aan dat schulddienstverlener en de gemeente Almere de minimumset aan informatie afspreken. U vraagt in bijlage N per productcategorie specifieke rapportage onderdelen uit. Kunt u bevestigen dat we na gunning bespreken welke minimumset u van ons ontvangt? Zo niet, kunt u gemotiveerd aangeven wat hiervan de reden is.	Wij willen in elk geval de informatie zoals beschreven bij de producten. Onderzoek heeft uitgewezen dat de wijze waarop wij managementinformatie vragen maakt dat wij heel goed inzicht hebben in de kwaliteit, slagingspercentages én doorlooptijden. Wij kunnen in gesprek over het format.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Contract	Offerteaanvraag, hoofdstuk 3.6	U hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. De opdrachtnemer wordt daarom de verplichting opgelegd om ten minste 5% van de opdrachtwaarde 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, dit is niet akkoord omdat de voorgestelde berekeningswijze voor ons moeilijk te bepalen is. Wij hebben een brede prestatietabel, waardoor invulling altijd mogelijk is.
7	Contract	Offerteaanvraag, hoofdstuk 6.3	Begrijpen wij het goed dat op het moment dat wij een verbetering in een product in 2026 toepassen dat de neerwaartse productiviteitscorrectie dient te worden toegepast op de inschrijfprijs zijnde niet geïndexeerde prijzen van 2023?	Ja, dat is correct.
8	Contract	Offerteaanvraag, hoofdstuk 6.3	U geeft aan te willen indexeren op basis van DPI. Het is in de branche gebruikelijk om te indexeren op basis van CPI. Bent u bereid om DPI aan te passen naar CPI?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Schulddienstverlening is een dienst. Daarom gebruiken wij de Dienstenprijsindex.
9	Uitvoering	Programma van eisen, eis 4.1	U vraagt ons advies ten aanzien van de overdracht van klanten. Is ons advies over de overname bindend. Zo niet, kunt u gemotiveerd toelichten waarom niet?	Nee, uw advies is niet bindend. Echter wel heel zwaarwegend. Alleen als er zeer zwaarwegende redenen zijn, zoals klanten die tussen wal en schip dreigen te raken, zullen wij uw advies niet overnemen.
10	Contract	Programma van Eisen, eis 1.13	Kunt u bevestigen dat zodra de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eindigt ook de huurovereenkomst van de diverse locaties eindigt?	Ja, wij kunnen in het huurcontract een passage opnemen dat als de overeenkomst schulddienstverlening tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eindigt dat ook de huurovereenkomst van de (diverse) locatie(s) beëindigd kan worden. U dient dan wel zelf team Vastgoed tijdig te informeren over de beëindiging van het schulddienstverleningscontract.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Proces	Beleidsplan Armoede, schulden en participatie 2022 – 2026 Kwaliteit Schuldhulpverlening, pag. 32	In het beleidsplan noemt u de verordening schuldhulpverlening gemeente Almere 2021. Kunt u deze ons doen toekomen?	Ja, de verordening is te vinden op: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2021-106023.html .
12	Uitvoering	Werken op locatie, programma van Eisen, eis 1.13	Mogelijk gaan wij gebruik maken van uw aanbod om op uw locatie te gaan werken. Als er daarnaast ook gebiedsgericht gewerkt gaat worden, kunnen we dan zonder opzegtermijn uw locatie verlaten?	Ja, dat mag. Als de dienstverlening maar plaatsvindt binnen de gemeente Almere en makkelijk te bereiken is met het openbaar vervoer. Deze afspraken worden vastgelegd in het huurcontract.
13	Uitvoering	Werken op locatie, programma van Eisen, 1.13	U wenst mogelijk meer gebiedsgericht te gaan werken. Dit betekent dat wij in de wijk gehuisvest worden. Op hoeveel locaties verwacht u maximaal de huisvesting.	Deze ontwikkeling houdt verband met de doorontwikkeling van het Financieel Huis en de Wijkteams. Hierover zal later besloten worden en is op dit moment nog niet duidelijk. Wij verwachten dat dit om maximaal 5 locaties zal gaan.
14	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	Op pagina 7 Offerteaanvraag stelt u: “De gemeente heeft momenteel in overweging of preventief budgetbeheer separaat gecontracteerd/aanbesteed gaat worden in 2023 (aan één of meerdere opdrachtnemers). In dat geval kan het zijn dat budgetbeheer tijdens een OSS-traject niet langer tot de scope van deze opdracht zal behoren.” Per wanneer is duidelijk of deze dienstverlening wel of niet meer tot de scope van de opdracht behoren?	Dat zal in het najaar van 2023 duidelijk worden.
15	Contract	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	Geldt voor de huidige leverancier een exitplan waarin de overdracht van werkzaamheden plaatsvindt? Dit ook in relatie tot eis 4.2 en 4.3 (bijlage D) die aan de nieuwe leverancier wordt gesteld bij het beëindigen van de dienstverlening (exitplan en archiefbescheiden).	Ja, de huidige leverancier zal een exit plan moeten uitvoeren. In het exit plan dient rekening te worden gehouden met zowel de situatie dat dossiers worden overgedragen als met de situatie dat lopende dossiers door de huidige uitvoeringsorganisatie worden afgewikkeld.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Inhoud	vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen	Op pagina 6 Offerteaanvraag geeft u het aantal verwachte nazorggesprekken aan. Voor 2024 zijn deze niet opgenomen. Mogen wij hieruit opmaken dat er geen overname van bestaande dossiers zal plaatsvinden van de huidige naar de nieuwe uitvoerder?	Ja, lopende schuldregelingen worden niet worden overgenomen. Wij hebben uw advies gevraagd over het overnemen van dossiers die nog in de opstartfase van een schuldregeling zitten. Op basis van uw advies wordt een besluit genomen of en zo ja dossiers in de opstartfase worden overgenomen.
17	Inhoud	Prijs in Tendered	In Tendered wordt gevraagd om de prijs en BTW in letters en cijfers op te geven. Klopt onze aanname dat we hier 'nul' en '0' mogen invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld?	U vult hier de inschrijfprijs uit cel G40 in.
18	Inhoud	Prijzenblad – vroegsignalering	De schuldhulpverleningswereld is op dit moment onderhevig aan forse veranderingen door landelijk politiek beleid. Wat een traject Vroegsignalering medio 2025 inhoud en wat daar een marktconforme prijs voor is, is lastig in te schatten. Voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever kleven hier nog niet te overziene risico's aan. Bent u bereid dit te laten vervallen en op basis van wederzijds overleg in 2024-2025 tot een prijs te komen?	Wij kunnen ons voorstellen dat de inhoud van de uitvoering vroegsignalering nog verandert. Wij vragen u een prijsopgave te doen conform de huidige werkschrijving. Indien de werkzaamheden substantieel wijzigen door wetswijzing treden we in overleg over de productwijzingen.
19	Inhoud	Offerteaanvraag – Prijsindexatie	U verwacht dat de prijs gaat afnemen van aangeboden dienstverlening tegen gelijkblijvende kwaliteit door ontwikkelingen. Om deze ontwikkelingen door te voeren, moeten er kosten gemaakt worden voor innovatie. Daarnaast is behoud van medewerkers belangrijk en zullen wij jaarlijks salarissen moeten indexeren om zo de borging van het vaste team te realiseren. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?	Wij begrijpen uw vraag niet. Het is geen eis maar een verwachting.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Inhoud	Offerteaanvraag – Prijsindexatie	Het indexeringspercentage wordt gebaseerd op DPI, gangbaar bij vergelijkbare opdrachten is CPI index te hanteren. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee. Schulddienstverlening is een dienst. Daarom gebruiken wij de Dienstenprijsindex.
21	Inhoud	Offerteaanvraag – bewijsvoering gunningscriteria	Mag de huidige dienstverlener de huidige opdrachtgever/aanbestedende dienst als bewijslast aandragen?	Dat is toegestaan, al is de aanbestedende dienst ook benieuwd naar ervaringen buiten de gemeente Almere.
22	Inhoud	Bijlage N – Financieel huis	U geeft aan dat de pilot uitgebreid zal worden naar de gehele gemeente. Hoeveel Financieel Huizen zullen er uiteindelijk zijn en gelden de urennormen dan voor elk van hen of voor het geheel?	Wij verwachten maximaal 5 Financiële Huizen. De urennorm geldt voor elk van hen.
23	Inhoud	Bijlage N – Financieel huis	U vraagt om 2 uur aanwezigheid tijdens het spreekuur waarbij regulier werkzaamheden verricht kunnen worden. De ervaring leert echter dat wanneer schuldhelpverlener aanwezig is andere medewerkers van het spreekuur geregeld met vragen en verzoeken om input zullen komen. Bent u het met ons eens dat dit een grotere inzet in uren vergt dan enkel het uur casusoverleg?	Wij gaan ervanuit dat de medewerker schulddienstverlening tijdens het spreekuur FH dezelfde activiteiten kan uitvoeren als op kantoor. Tijdens de nabespreking (casusoverleg) kunnen niet de reguliere werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarom kan daarvoor wel een uurtarief in rekening worden gebracht. De doorontwikkeling van het Financieel Huis wordt nog verijnd. Onduidelijk is nog of wij de schulddienstverlener gaan vragen altijd aanwezig te zijn bij het inloopspreekuur of alleen bij de casusbespreking Mocht blijken dat tijdens het spreekuur niet dezelfde of minder reguliere werkzaamheden kunnen plaatsvinden dan kan in overleg een prijs per uur worden afgesproken.
24	Inhoud	Bijlage N – DFD	Gaat DFD altijd samen met een OSS traject?	Ja, DFD gaat altijd samen met een OSS traject, maar niet bij elk OSS traject wordt DFD ingezet. Het DFD-traject kan alleen ingezet worden op aanvraag van een Maatwerk OSS, niet op eigen initiatief van de schulddienstverlener.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Inhoud	Bijlage N – DFD	Wordt de inhoud van DFD bepaald door maatwerker OSS en voert schuldhulpverlening enkel uit of wordt de inhoudelijke invulling vastgesteld door de schuldhulpverlener in samenspraak met maatwerker.	Ja, de inhoudelijke invulling van DFD wordt bepaald in samenspraak tussen de Schulddienstverlener met Maatwerk OSS.
26	Inhoud	Bijlage N – DFD	Op basis waarvan stelt maatwerker OSS vast dat DFD noodzakelijk is?	De Maatwerk OSS legt een casus voor aan de schulddienstverlener en er wordt gezamenlijk besproken of DFD ingezet moet worden.
27	Inhoud	Bijlage N – Budgetbeheer tijdens....	U stelt dat budgetbeheer kan stoppen op aanvraag inwoner. Hiermee loopt u het risico dat inwoners snel uitstromen. Bent u bereid om hier extra voorwaarden voor de inwoner aan te stellen en zoja, welke?	Nee, er worden geen extra voorwaarden gesteld. Budgetbeheer is vrijwillig. Wel wordt er geprobeerd om volgens een stress-sensitieve wijze de inwoner te laten kiezen voor de eigen lange termijn belangen.
28	Inhoud	Bijlage N – Toetsing SDV Rapportage	De doelgroep bestaat o.a. uit aanmeldingen via Vroegsignalering. Moet deze groep ook het aanmelden/screeningsproces in voordat toetsing plaats vindt?	Ja, deze groep moet ook de aanmeldingsfase in omdat het team Vroegsignalering bij De Schoor is ondergebracht en de aanmelding nog in het systeem van de schulddienstverlener moet worden geregistreerd. Via een Mesis-screening kan een check worden gedaan of team Vroegsignalering juist heeft ingeschat dat betrokkene klaar is voor een schuldregeling en welke ondersteuning iemand nodig heeft tijdens de schuldregeling.
29	Inhoud	Bijlage N – Toetsing SDV Rapportage	U geeft aan dat voor de fase Voorbereiden een 'getekende aanvraag schuldregeling en toelichting' nodig is. Wat bedoelt u hiermee? De vervolgfase is Intake. Een getekende aanvraag werkt hierbij onnodig drempelverhogend. De aanvraag schuldhulpverlening is vormvrij. Bij beschikking tot toelating is een plan van aanpak op hoofdlijnen vastgesteld.	In de beschrijving van het product Toetsing SDV staat een fout. Bij toelichting stond: Nodig om door te gaan naar fase Voorbereiden Schuldregeling. Dit moet zijn: Nodig om door te gaan naar fase Intake SDV. Ook een niet getekende aanvraag mag in behandeling worden genomen.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Inhoud	Bijlage N – Toetsing SDV Rapportage	U vraagt om in de rapportage de gemiddelde hoogte van de schulden en het gemiddelde aantal schuldeisers te vermelden. Realiseert u zich dat in deze fase van het traject deze hoogte van enkel een (onbetrouwbare) schatting is van aanvrager zelf; er is immers nog geen inventarisatie gedaan bij de schuldeisers. Deze gegevens opvragen bij module schuldregeling geeft realistischer gegevens.	Wij zijn het met u eens. De gemiddelde hoogte van de schulden en het gemiddelde aantal schuldeisers mag opgegeven worden bij de module schuldregeling.
31	Inhoud	Bijlage N – Toetsing SDV Einde	U geeft hier aan dat er een besluit genomen wordt over eventuele toelating tot MSNP/WSNP traject. Het besluit dat in deze fase genomen wordt betreft echter het besluit in het kader van de WGS tot toelating tot de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening is breder dan enkel MSNP/WSNP; ook het treffen van 100% betalingsregelingen of herfinanciering valt hieronder. Deze NVVK producten worden door u niet gevraagd. Kunt u toelichten waarom deze ontbreken? Kunnen deze alsnog toegevoegd worden?	Hier had moeten staan toelating tot schuldhulpverlening of geen toelating tot schuldhulpverlening. Alle vormen van schuldhulpverlening mogen worden ingezet. Bij de beschrijving module schuldregeling worden alle vormen van schuldhulpverlening genoemd: - Herfinanciering - 100% regeling - Minnelijke regeling (Schuldbemiddeling en saneringskrediet) - WSNP
32	Inhoud	Bijlage N – Screening	De wet biedt de mogelijkheid aan schuldhulpverleners om inzage te krijgen in Suwinet voor bijvoorbeeld inkomstgegevens. Dit ontlast de aanvrager. U vermeldt dit nergens. Verzorgt de gemeente deze inzagemogelijkheid ook?	Hier wordt over gesproken in eis 5.3 als we het hebben over Stichting Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI). De gemeente Almere is bezig deze inzage mogelijkheid te verzorgen.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Inhoud	Offerteaanvraag 3.3	U vraagt om budgetcoaching TIJDENS MSNP/WSNP. Zoals bekend zal de doorlooptijd van de schuldregelingen dit jaar verkort worden. Is het dan mogelijk om budgetcoaching ook na afronding van de schuldregeling nog enige tijd voort te zetten?	Ja, budgetcoaching mag tot max. 1,5 jaar na beëindiging van de schuldregeling doorlopen. Als de budgetcoaching doorloopt na beëindiging van de schuldregeling mag er echter geen nazorg meer worden ingezet.
34	Inhoud	Modelovereenkomst UAVG 4.5	Opdrachtnemer is uiteraard bereid mee te werken aan een dergelijk onderzoek. Voor het bepalen van de prijs vernemen wij graag of deze meerkosten al meegenomen dienen te worden in het prijzenblad?	Bedoelt u artikel 4.5 van bijlage E? Het meewerken aan een DPIA is wettelijk verplicht. De gemeente betaalt hier niet voor.
35	Inhoud	Conceptovereenkomst art. 7.3b	In dit artikel geeft opdrachtgever aan dat eventueel meerwerk door eventuele wijzigingen zoals genoemd in artikel 7.1 tot 50% van de meerkosten van de oorspronkelijke waarde van de opdracht voor rekening van opdrachtnemer komen. Klopt dit? Dit is een buitenproportioneel risico (zoals bedoeld in de Gids Proportionaliteit), kan dit gewijzigd worden naar bijvoorbeeld: Bij een afwijking van meer dan 10% (positief of negatief) zal de prijs in overleg opnieuw worden afgestemd.? Dit komt ook overeen met het gestelde in artikel 8.	Uw uitleg van deze contractbepaling is onjuist. De bepaling houdt in dat het de gemeente niet is toegestaan om de prijs meer dan 50% te wijzigen zonder opnieuw aan te besteden.
36	Inhoud	PvE – Eis 5.7	U stelt dat de schulddienstverlener op een veilige gegevensuitwisseling laat plaatsvinden via schuldenknooppunt. Het overgrote deel van de schuldeisers zijn nog niet aangesloten op het schuldenknooppunt. Bedoelt u “plaatsvinden via bijvoorbeeld het schuldenknooppunt”?	Wij willen dat de schulddienstverlener aangesloten is op het schuldenknooppunt conform het advies van de NVVK. Wij realiseren ons dat nog niet alle schuldeisers lid zijn van het schuldenknooppunt. Met hen mag op een andere manier veilige gegevensuitwisseling plaatsvinden.
37	Inhoud	PvE – Eis 5	Kunt u bevestigen dat gegevensuitwisseling hier dient te voldoen aan de ‘pas toe of leg uit’ verplichting van forum standaardisatie?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Inhoud	PvE – Eis 4.1	Bij de overgang naar de nieuwe dienstverlener blijven de klanten die zich bevinden in 'uitvoeren schuldregelen' bij de huidige dienstverlener-> Kunt u toelichten waarom hiervoor is gekozen? Deelt opdrachtgever de mening dat het overdragen van lopende dossiers vertragend kan zijn voor het proces en dus voor de klant?	Ja, daarom hebben we ervoor gekozen om in elk geval klanten met een lopende schuldregeling niet over te dragen naar een nieuwe schuldhulpverlener. Voor de overige klanten hebben we de inschrijvers om advies gevraagd, welke over te dragen en welke niet.
39	Inhoud	PvE – Eis 4.1	Het opleveren van het implementatieplan dient binnen 4 weken na gunning te gebeuren. Dit betreft de zomer(vakantie)periode. Bent u bereid om hier een aanpassing in te doen?	Ja, wij passen dit aan naar vijf weken. Zie herziene documentatie.
40	Inhoud	PvE – Eis 4.1	Dient de huidige opdrachtgever een implementatieplan te overleggen bij continuering van de opdracht?	Ja, alle inschrijvers dienen een implementatieplan te overleggen omdat het om een nieuweopdracht gaat met nieuwe eisen en wensen.
41	Inhoud	PvE – Eis 3.10	U geeft aan dat de maximaal wachttijd 10 minuten mag zijn, bent u bereid dit aan te passen naar gemiddeld 10 minuten?	Wij vinden het belangrijk om mensen niet op kosten te jagen door lang in de wacht te hangen. Daarom wijken wij niet af van deze eis. Er mag ook een technische oplossing aangeboden worden waarbij een automatisch direct terugbelverzoek wordt aangemaakt.
42	Inhoud	PvE – Eis 3.8	Worden de personele kosten/ uren van pilots vergoed?	Ja, als inzet voor een pilot betekent dat er geen reguliere werkzaamheden kunnen worden verricht staat hier een vergoeding tegenover.
43	Inhoud	PvE – Eis 3.5	JPF wordt ingezet indien de raad instemt om dit voort te zetten. Hoe geeft u vorm aan nieuwe afspraken die gemaakt moeten worden als dit product ingezet moet worden?	Als de raad besluit om het project voort te zetten dan valt een deel van de werkzaamheden onder de reguliere producten. Indien nodig worden nadere afspraken gemaakt (bijvoorbeeld over casusoverleg).
44	Inhoud	PvE - Eis 3.2	U vraagt om ruime ervaring, kunt u dit specificeren?	Wij verstaan onder ruime ervaring 3 jaar of langer ervaring (exclusief stageperiode) met het treffen van schuldregelingen, coachen en vergelijkbare werkzaamheden in dit vakgebied. Rekening houdend met



Nr.	Referentie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				de huidige arbeidsmarkt moet in plaats van 80% minimaal 50% van de medewerkers over ruime ervaring beschikken. Zie herziene documentatie.
45	Inhoud	PvE - Eis 3.1 en 3.10	U stelt dat de balie van 9.00-17.00 bemand moet zijn en telefonische dekking van 9.00-17.00. Is hier ruimte voor pauze (12.00-12.30 of 12.30-13.00)?	Ja, er is ruimte voor een pauze van een half uur.
46	Inhoud	PvE - Eis 1.13	Het huren van meerdere locaties brengt aantoonbare meerkosten met zich mee welke nu niet te ramen zijn. Bent u bereid om deze kosten te dragen?	Het gebiedsgericht werken is nog volop in ontwikkeling. Wij gaan ervanuit dat het zal gaan om het huren van werkplekken en niet om het huren van een hele locatie. In de tweede nota van inlichtingen zullen wij deze vraag nader beantwoorden.
47	Inhoud	PvE - eis 1.13	Kunt u aangeven over hoeveel locaties dit maximaal gaat?	Wij verwachten maximaal 5 locaties.
48	Inhoud	PvE - Eis 1.7	In de totaalevaluatie benoemd u specifiek de klanttevredenheid, bedoeld u hiermee een separaat klanttevredenheidsonderzoek of hoe ziet u deze getoetst?	In de afgelopen jaren heeft de gemeente Almere op verschillende manieren de klanttevredenheid gemeten bij de klanten van schulddienstverlening o.a. via een schriftelijke vragenlijst en een digitale klantmonitoringstool van Purpose.
49	Inhoud	Bijlage N	-	De gemeente Almere gaat de Plinkr Hub (Hulp uitstroom beschermingsbewind) gebruiken voor burgers die uitgaan stromen bij beschermingsbewind. Dit vraagt om een intensievere manier van budgetcoaching in een kortere periode. In bijlage N is bij Budgetcoaching (22 t/m 24) een toelichting toegevoegd met betrekking tot Plinkr Hub. Ook in het prijzenblad is hier een wijziging voor doorgevoerd. Zie herziene documentatie.