

Aanbesteding Schuldhelpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problematiek
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 1100159404

Omschrijving:

De gemeente Utrecht is voornemens om een overeenkomst af te sluiten met betrekking tot Schuldhelpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problematiek. De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. In de publicatie op www.TenderNed.nl zijn de verschillende gunningscriteria en weging opgenomen.

Toelichting:**Nr:****Categorie** Aanbestedingsprocedure**Betreft** Melding van een mogelijke omissie: ontbrekende documenten

1

Vraag

Op blz. 5 van het document Offerteaanvraag Schuldhelpverlening Kwetsbare Utrechters wordt verwezen naar een document "Eisen aan de Opdracht". Op blz. 21 van hetzelfde document wordt verwezen naar de bijlage "vragenformulier" in Excel. Beide documenten kunnen wij niet vinden op TenderNed. Is hier mogelijk sprake van een omissie? In dit het geval is, kunt u de documenten dan alsnog toevoegen.

Antwoord**Vrijgegeven:** 28-05-2019

Abusievelijk wordt een verwijzing gedaan naar het document "Eisen aan de opdracht". De eisen zijn opgenomen in de Offerteaanvraag.

Abusievelijk is de verwijzing naar de bijlage "vragenformulier" in Excel gedaan.

De vragen die u heeft ten aanzien van deze opdracht, kunnen via de vraag- en antwoordmodule doorlopend in TenderNed worden gesteld.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Officiële bewijsstukken

2

Vraag

Kunt u een overzicht geven van de bewijsstukken die u kan opvragen bij voorlopige gunning zodat inschrijver zorg kan dragen dat deze actueel zijn wanneer u deze opvraagt.

Antwoord**Vrijgegeven:** 28-05-2019

De volgende bewijsstukken dienen bij voorlopige gunning te worden ingediend:

- Bewijsstuk behorende bij uitsluitingsgronden: verklaring rechtsgeldige vertegenwoordiging onderneming door middel van een uittreksel KvK
- Bewijsstuk behorende bij uitsluitingsgronden: Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** 4.2 UEA

3

Vraag

Klopt onze aanname dat u enkel een ongetekende UEA wenst te ontvangen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 28-05-2019

Ja dat klopt.

Nr:

- Categorie** Planning
Betreft 4.2
Vraag
U geeft aan dat er op twee manier ingeschreven kan worden: zelfstandig of als combinatie. Vervolgens geeft u wel aan dat inschrijver een beroep op derden mag doen voor het voldoen aan de geschiktheidseisen. Kunt u bevestigen dat er ook inschreven mag worden als hoofdaannemer met onderaannemer(s) waar een beroep op gedaan wordt of enkel met onderaannemers zonder dat daar een beroep op wordt gedaan?
Antwoord **Vrijgegeven:** 28-05-2019
U kunt samen met één of meer andere aanbidders als combinatie inschrijven op de opdracht. Deze combinatie geldt dan als één inschrijving. De gemeente wijst u er op dat de leden van een combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht en dat elk lid van de combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht (zie hoofdstuk 1.6 Overige informatie Offerteaanvraag).
Voor het inschrijven als hoofdaannemer met eventuele onderaannemer(s), verwijst ik u naar de punten 17 t/m 20 genoemd in hoofdstuk 6.2 Overige randvoorwaarden en eisen in de Offerteaanvraag. U kunt inschrijven met een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen en u kunt inschrijven met een onderaannemer die u inzet tijdens de uitvoering van de opdracht.
- Nr:**
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Prijs in Tendernded
Vraag
U vraagt geen prijsopgave van inschrijvers. In tendernded moet inschrijver wel aangeven wat haar prijs en BTW is om haar inschrijving te kunnen indienen. Klopt onze aanname dat inschrijvers hier '0' en 'nul' mogen invullen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 28-05-2019
Ja, dat klopt.
- Nr:**
Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft 2.3
Vraag
U verwijst hier naar een checklist. Inschrijver treft deze niet aan bij het bestek, kunt u deze beschikbaar stellen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 28-05-2019
Ja, de checklist zal worden toegevoegd aan de publicatie.
- Nr:**
Categorie Eisen en criteria
Betreft Overige eisen pag. 27: punt 22
Vraag
Liggen deze voorwaarden op voorhand vast. Zo ja, wat zijn dan die voorwaarden. Zo nee, mocht er geen overeenstemming komen over deze voorwaarden, kan dat dan leiden tot ontbinding van de overeenkomst?
Antwoord **Vrijgegeven:** 05-06-2019
De voorwaarden die worden bedoeld zijn de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten die aan deze opdracht ten grondslag liggen. Zoals u kunt lezen in hoofdstuk 2 "Beschrijving inschrijvingsprocedure", gaat inschrijver door het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.
- Nr:**
Categorie Eisen en criteria
Betreft Overige eisen pag. 26: punt 13

- 8 **Vraag**
Verwacht Opdrachtgever dat er sprake zal zijn van overgang van onderneming dan wel overgang van personeel
Antwoord **Vrijgegeven: 05-06-2019**
Van overgang van onderneming dan wel personeel zal sprake zijn bij bijvoorbeeld contractwisseling van huidige naar nieuwe aanbieder.
- Nr:**
- 9 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Beschrijving beoordelingsprocedure pag. 19: fase 7.
Vraag
Er is in deze aanbesteding toch maar sprake van één perceel?
Antwoord **Vrijgegeven: 05-06-2019**
Ja, dat klopt.
- Nr:**
- 10 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Offerteaanvraag schuldhulpverlening 1.3 Achtergrondinformatie bij de opdracht, pagina 8
Vraag
De Contractduur is 9 jaar, verdeeld in 4 periodes. Is het wel/niet contract verlengen een tweezijdig recht? Of bepaalt opdrachtgever eenzijdig de verlenging en is opdrachtnemer verplicht hier uitvoering aan te geven. Zie ook overige randvoorwaarden en eisen, pag 27, punt 16.
Antwoord **Vrijgegeven: 05-06-2019**
Hierbij verwijs ik u naar de bepalingen 3.3 en 3.4 in de overeenkomst.
- Nr:**
- 11 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Optioneel artikel in concept overeenkomst
Vraag
In de Concept Overeenkomst staat in artikel 6 dat dit artikel optioneel is. Waarom is hiervoor gekozen?
Antwoord **Vrijgegeven: 05-06-2019**
Optioneel dient te vervallen.
- Nr:**
- 12 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Opmerkingen in conceptovereenkomst
Vraag
In de Concept overeenkomst staan twee opmerkingen (in tekst ballonnetjes) waarvan het ons niet duidelijk is in hoeverre deze nog van toepassing zijn op de tekst. Kunt u aangeven wat de definitieve versie van de concept overeenkomst is?
Antwoord **Vrijgegeven: 05-06-2019**
Abusievelijk zijn deze opmerkingen blijven staan. De tekst klopt en blijft gehandhaafd. Een versie zonder de opmerkingen zal worden toegevoegd aan de publicatie.
- Nr:**
- 13 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Verwijzing naar paragraaf 1.4
Vraag
De verwijzing naar paragraaf 1.4 op blz. 13 van de offerteaanvraag lijkt niet te kloppen. Kunt u aangeven naar welke tekst u hier verwijst?

Antwoord**Vrijgegeven:** 05-06-2019

Daar waar in hoofdstuk 3 Gunningscriteria wordt verwezen naar paragraaf 1.4, dient te u te lezen " paragraaf 1.3".

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Offerteaanvraag: Gunningscriterium 5

14

Vraag

Offerteaanvraag: Gunningscriterium 5

Zien wij het juist dat een inschrijver die het minimum percentage (5% dan wel 6%) Social return aanbiedt 0 punten scoort op dit criterium en dat een inschrijver die het maximum van 10% aanbiedt op dit criterium 5 punten krijgt toebedeeld. Zien wij het ook goed dat een hoger aangeboden percentage dan 10% niet zal leiden tot méér dan het maximum van 5 punten?

Antwoord**Vrijgegeven:** 05-06-2019

De puntenverdeling vindt plaats aan de hand van de relatieve beoordelingsmethodiek (zie hoofdstuk 4) volgens een schaal van 0 - 100 punten. Een hoger percentage dan 10% wordt niet meegenomen in de beoordeling. Bij het opstellen van dit gunningscriterium is rekening gehouden met een reëel percentage in relatie tot de opdrachtwaarde.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Offerteaanvraag: Gunningscriterium 5

15

Vraag

In hoofdstuk 3, blz. 14 lezen wij: "Voor deze opdracht wordt standaard 5% inzet op Social Return geëist. Geef aan hoeveel procent tussen de 6 en 10% van de opdrachtwaarde u voor Social Return inzet. Hoe hoger het percentage, hoe meer punten u ontvangt voor dit gunningscriterium". De eerste en de tweede zin lijken niet geheel aan te sluiten. Zoals omschreven in de Handleiding Social Return moet 5% van de opdrachtsom worden ingezet voor Social Return. Dan is 5% het minimum, en niet 6% zoals de tweede zin lijkt te suggereren. Kunt u op dit punt een nadere toelichting geven?

Antwoord**Vrijgegeven:** 05-06-2019

Het percentage van 5% is inderdaad het minimum, daar moet conform eis 24 hoofdstuk 6.2 "Overige randvoorwaarden en eisen", pagina 26, aan worden voldaan. Vanaf 6% kan inschrijver punten scoren. Met dit uitgangspunt is dit gunningscriterium opgesteld.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Offerteaanvraag: Gunningscriterium 5

16

Vraag

Zien wij het juist dat de beantwoording van het criterium "Social Return" (hoofdstuk 3, blz. 14) moet bestaan uit de opgave van een enkel percentage, zonder een verdere toelichting? U vraagt bij dit criterium immers niet om een beschrijving in een maximaal aantal A4.

Antwoord**Vrijgegeven:** 05-06-2019

Ja, dat klopt.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** 2.7 overeenkomst

17

Vraag

Art. 2.7 – Kunt u aangeven onder welke voorwaarden u meerdere partijen kunt contracteren? (er van uit gaande dat u het de aanbieder met de beste offerte al gegund hebt)

Antwoord**Vrijgegeven:** 05-06-2019

Deze overeenkomst betreft geen exclusief recht op de dienstverlening. De gemeente zal slechts in incidentele gevallen, en na overleg met Opdrachtnemer, een overeenkomst sluiten met een derde voor de dienst schuldhulpverlening kwetsbare Utrechters.

- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
- Betreft** Bijlage Opgave referenties
- 18
- Vraag**
- U geeft in de bijlage Bijlage opgave referenties de volgende omschrijving van de aan te tonen competentie "U heeft bij tenminste één opdrachtgever in een gemeente van tenminste 100.000 inwoners de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1.3 "Achtergrondinformatie bij de opdracht" van de offerteaanvraag uitgevoerd". In dit hoofdstuk noemt u onder meer budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldregeling, budgetcoaching, informatie en advies, en mogelijk ook schuldsanering als onderdelen van de opdracht. Moeten deze elementen alle voorkomen in de te overleggen referentieopdracht?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-06-2019
- Ja, dat klopt.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
- Betreft** Offerte aanvraag Schuldhulpverlening pag 29
- 19
- Vraag**
- In hoofdstuk 7 geeft u onder bekostiging aan dat het om een omzetwaarde van ca. 2,5 miljoen per jaar gaat. Kunt u aangeven welke kostprijscomponenten hierin zijn meegenomen en hoe deze kostprijs is opgebouwd (beroepskracht, overheadkosten, productieve en niet-productieve uren, e.d.)?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- De 2,5 miljoen is gebaseerd op wat er de afgelopen jaren aan budget nodig was voor deze doelgroep. In die jaren werd circa 96% van het budget uitgegeven aan directe (lees trajecten) kosten.
- Door de gemeente Utrecht werden producten afgenomen tegen een vaste prijs per product. Het gevraagde onderscheid vereist een detailniveau aan kostenopbouw van die trajecten die door ons nooit is uitgevraagd.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Bijlage "Opgave referentie_Schuldhulpverlening kwetsbare Utrechters_1100159404"
- 20
- Vraag**
- Bij 'Opgave referenties' wordt als competentie genoemd: U heeft bij tenminste één opdrachtgever in een gemeente van tenminste 100.000 inwoners de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1.3 "Achtergrondinformatie bij de opdracht" van de offerteaanvraag uitgevoerd. Wij hebben de beschreven dienstverlening onder één overkoepelend bovenregionaal opdrachtgeverschap uitgevoerd voor een cluster van 4 aan elkaar grenzende regiogemeenten met een totaal van meer dan 120.000 inwoners. Wij gaan ervan uit dat we hiermee aan de gevraagde competentie voldoen. Klopt onze aanname?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Nee. Het gaat om veelal grootstedelijke problematiek. Hierbij geldt het minimumaantal inwoners van 100.000 in een gemeente.
- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria
- Betreft** Eisen aan de uitvoering van deze opdracht 5.6 Monitoring
- 21
- Vraag**
- Kunt u aangeven op welke wijze en welke info per kwartaal in de verantwoording moet worden aangeleverd?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Het antwoord zal morgen in een 2e NvI worden gepubliceerd.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document

- 22 **Betreft** Beschrijving van de opdracht Opdrachtomschrijving
Vraag
Valt onder de 950 dossiers ook het afzonderlijk gebruik maken van product informatie en advies?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Nee.
- Nr:**
- 23 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Beschrijving van de opdracht Contractduur en budget
Vraag
Begrijpen wij het goed dat het in de omschreven vierkantfinanciering niet uitmaakt of de cliënt 1 product afneemt (bijv alleen budgetbeheer) of 4 producten (bijv budgetbeheer, budgetbegeleiding en schuldregeling). In de uitbetalingsberekening gaat het om € 219,30 per maand. Mocht dit een verkeerde uitleg zijn kunt u het middels een voorbeeld verduidelijken?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Deze uitleg is correct.
- Nr:**
- 24 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Beschrijving van de opdracht Opdrachtomschrijving
Vraag
U geeft aan dat stabilisatie van de financiële situatie soms het hoogst haalbare is. Hoe wilt u dat hier mee wordt omgegaan, Worden deze cliënten begeleid naar een beschermingsbewindvoerder of wordt langdurig (en soms structureel) budgetbeheer met evt budgetbegeleiding geboden?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Vaak is stabilisatie in een bepaalde periode voor cliënten het hoogst haalbare. Maar streven is wel dat cliënten uiteindelijk een schulden(zorg)vrije toekomst hebben middels een saneringskrediet.
- Nr:**
- 25 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Beschrijving van de opdracht
Vraag
Staan banknummers die gebruikt worden voor budgetbeheer op naam van cliënt of op naam van de huidige aanbieder?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Op naam van de cliënt, met een volmacht naar de huidige aanbieder.
- Nr:**
- 26 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Beschrijving opdracht pag. 8: Ontwikkelopgaven
Vraag
Wat wordt bedoeld met het onderzoek naar de wenselijkheid om dit onderdeel op termijn los te koppelen van de producten Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Wij onderzoeken met zorgaanbieders op welke wijze zij ondersteuning en begeleiding bij financiën aan klanten bieden: welke vormen van ondersteuning/ begeleiding, de intensiteit en resultaat ervan. Het berekende tarief is een gemiddelde, er zullen cliënten zijn die meer of zwaardere begeleiding nodig hebben en andere juist minder. De uitkomsten van het onderzoek kunnen van invloed zijn op het tarief.

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: paragraaf 5.7
- 27 **Vraag**
- In eis 4 verwijst u naar de bijgesloten verwerkersovereenkomst. De Autoriteit Persoonsgegevens meldt echter op de website het volgende: "Moet ik als gemeente een verwerkersovereenkomst afsluiten met gecontracteerde zorgaanbieders? Nee, tenzij deze zorgaanbieder een verwerker is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In de praktijk is dat bijna nooit het geval". Is de verwerkersovereenkomst gezien dit standpunt inderdaad noodzakelijk?
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/gemeente/sociaal-domein>
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- De verwerkersovereenkomst afsluiten is hier in principe niet noodzakelijk. De gemeente Utrecht vindt het belangrijk in het kader van de zorgvuldigheid van gegevensverwerking met onze samenwerkende partijen deze verwerkersovereenkomst toch af te sluiten als goede basis voor een betrouwbare gegevensuitwisseling. De huidige partij waar me mee samen werken heeft deze verwerkersovereenkomst dan ook ondertekend en het belang onderkend.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: paragraaf 5.1
- 28 **Vraag**
- In eis 11 verwijst u naar "erkende budgetbeheer- en schuldhulpverleningssoftware". Doelt u hiermee op het project "SHV-knooppunt | NVVK-stekker"? Indien dit het geval is moet er rekening mee worden dat de landelijke beschikbaarheid pas op zijn vroegst in de loop van 2020 gerealiseerd zal worden. Indien u hier niet op doelt: welke onafhankelijk geborgde erkenning of certificering is hier van toepassing?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- U dient een software pakket te gebruiken met functionaliteiten vergelijkbaar met Allegro, Eos Conclusion, Onview of Statech SHV Het gaat hierbij om het voorkomen van fraude door middel van tweestapsautorisatie van betalingen, dossiervorming, beveiliging van persoonsgegevens van cliënten, het werken binnen wettelijke kaders van de Wgs en de richtlijnen van de NVVK, dossiervorming, rapportage en het produceren van de managementinformatie die nodig is voor kwartaalgesprekken en jaarrapportages.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: paragraaf 5.1
- 29 **Vraag**
- In eis 10 verwijst u naar NVVK modules. Kunt u onderschrijven dat het gebruik van NVVK modules is voorbehouden aan NVVK leden. Moet een inschrijver om aan te tonen dat hij aan deze eis kan voldoen een bewijs van het NVVK lidmaatschap overleggen?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Nee.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: paragraaf 5.1
- 30 **Vraag**
- In eis 10 vraagt u dat de inschrijver zich conformeert aan de gedragscode en modules van de NVVK. Moeten wij "zich conformeren aan" zien als "voert de opdracht uit conform de gedragscode NVVK en maakt bij de uitvoering van de opdracht gebruik van de modules van de NVVK"?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Ja.
- Nr:**

- 31 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Offerteaanvraag: Gunningscriterium 2
Vraag
In hoofdstuk 3 op blz. 13 geeft u als een te beantwoorden vraag: "Beschrijf hoe u samenwerkt met andere partijen op het gebied van duurzame uitstroom / het voorkomen van terugval". Een zeer aanzienlijk deel van deze partijen levert een bijdrage die valt onder de recente aanbestede contracten Wmo aanvullende zorg. De voorlopige gunning van deze aanbestedingen staat gepland voor vrijdag 28 juni 2019 uiterlijk 23.59, de deadline voor de onderhavige aanbesteding is maandag 1 juli 2019 uiterlijk 11.00 uur. Dit maakt het ook voor een normaal geïnformeerde en goed oplettende inschrijver vrijwel onmogelijk om in de beantwoording van deze vraag afdoende rekening te houden met mogelijke veranderingen in het ondersteuningslandschap die kunnen ontstaan door de (voorgenomen) gunningen in de aanbestedingen Wmo aanvullende zorg. Bent u tegen deze achtergrond bereid om de deadline voor de onderhavige aanbesteding te verschuiven, bijvoorbeeld naar 8 juli 2019, 11.00?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Uw visie op samenwerking en de beschrijving van wijze waarop u samenwerkt met partijen, is niet afhankelijk van partijen. De nadere invulling ervan wel, maar dat vindt plaats na gunning.
- Nr:
- 32 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Offerteaanvraag: Gunningscriterium 1
Vraag
In hoofdstuk 3 op blz. 12 geeft u als een te beantwoorden vraag: "Beschrijf hoe u mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval". Kunt u omschrijven wat u verstaat onder duurzame uitstroom?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Zelfstandig beheer van de eigen huishoudelijke financiën, zonder dat opnieuw schulden ontstaan. Dit kan wel gepaard gaan met langdurige begeleiding door een vrijwilliger of gebruikmaking van een hulpmiddel zoals het Huishoudboekje.
- Nr:
- 33 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Offerteaanvraag: Ontwikkelopgaven
Vraag
U meldt in paragraaf 1.3 op blz 8: "Onderzoeken in hoeverre het wenselijk is om de uitvoering van administratieve taken, zoals schulden saneren en de technische onderdelen van budgetbeheer in nauwe samenwerking met de gemeente uit te voeren". Welke van de genoemde taken worden thans door de gemeente zelf uitgevoerd?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Op dit moment voert de gemeente geen taken op het gebied van schuldhelpverlening, budgetbeheer etc. uit voor de betreffende doelgroep.
- Nr:
- 34 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Offerteaanvraag: Ontwikkelopgaven
Vraag
U meldt in paragraaf 1.3 op blz 8: "Onderzoeken in hoeverre het wenselijk is om de uitvoering van administratieve taken, zoals schulden saneren en de technische onderdelen van budgetbeheer in nauwe samenwerking met de gemeente uit te voeren". Waarom omschrijft u schuldsanering als een puur administratieve taak? In paragraaf 1.3 op blz 7 komt schuldsanering niet voor, maar in de ontwikkelopgave c. wordt deze taak wel genoemd. Kunt u op dit punt een nadere toelichting geven?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Schuldregelen is wel vermeld in paragraaf 1.3. Schuldregelen valt uiteen in schuldbemiddeling en -sanering. Het saneren zelf, zijnde het verstrekken van een krediet en de afhandeling daarvan richting schuldeisers, alsook de invordering van het verstrekte krediet zijn (grotendeels) administratieve werkzaamheden.

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: Opdrachtschrijving
- 35
- Vraag**
- U meldt in paragraaf 1.3 op blz 7: "De hulpverlening aan deze Utrechtse kent een verscheidenheid aan vormen die ingezet kunnen worden. Denk hierbij aan budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldregeling, budgetcoaching, informatie en advies (zie begrippenlijst)". Is dit een inclusieve en uitputtende opsomming. Zien wij het goed dat schuldsanering geen onderdeel vormt van de gevraagde dienstverlening?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- U ziet dat niet goed. Schuldsanering is een vorm van schuldregeling en maakt dus wel onderdeel uit van de gevraagde dienstverlening.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: Doelstelling
- 36
- Vraag**
- U meldt in paragraaf 1.3 op blz 7: "Voor deze Utrechtse is stabilisatie van de financiële situatie vaak het hoogste haalbare. In hoofdstuk 7 op blz. 29 staat echter als inspanningsverplichting: "minimaal 80% van de schuldregelvingsvoorstellen is een saneringsvoorstel". Dit lijkt met elkaar in tegenspraak. Stabilisatie en sanering zijn immers niet aan elkaar gelijk. Kunt u op dit punt een nadere toelichting geven?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Waar het wel mogelijk is moet het streven altijd zijn om een schuldenvrije toekomst te bewerkstelligen. "Vaak" betekent in deze context dus niet "bijna altijd" of "voor altijd". Waar een schuldenvrije toekomst mogelijk is, heeft het de voorkeur dat dit wordt bereikt middels de inzet van een saneringskrediet.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: Reguliere schuldhulpverlening
- 37
- Vraag**
- U meldt in paragraaf 1.3 op blz 7 verwijst u naar de "reguliere schuldhulpverlening" die onvoldoende aan zou sluiten bij de leefwereld van de doelgroep. Kunt u omschrijven wat u verstaat onder de "reguliere schuldhulpverlening"? Door wie wordt deze momenteel uitgevoerd?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Dit is de keten van schulddienstverlening, bestaande uit buurtteams, Informatie en Advies, informele zorg en de gemeentelijke afdeling schulddienstverlening. De buurtteams worden uitgevoerd door Inklusio en Lokalis. Informatie & Advies wordt door U-Centraal uitgevoerd en informele zorg door verschillende organisaties, waaronder U-Centraal, Humanitas, Tussenvoorziening en Schuldhulpmaatje
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** Offerteaanvraag: Model Simons
- 38
- Vraag**
- U verwijst op pagina 8, 12, 23, 28 en 29 naar het "model Simons". Kunt u een beschrijving van dit model toevoegen aan de Nota van Inlichtingen?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 18-06-2019
- Dit model zal morgen in een 2e Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
- Betreft** hfd 7

- 39 **Vraag**
GRaag een concreet en gedetailleerd inzicht in de inspannings- en prestatieverplichtingen van de huidige aanbieder(s)
Antwoord **Vrijgegeven: 18-06-2019**
Dit is bedrijfsgevoelige informatie en wordt niet gedeeld.
- Nr:**
- 40 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft algemeen
Vraag
kunt u aangeven hoe lang een traject duurt (gemiddeld)
Antwoord **Vrijgegeven: 18-06-2019**
Dat is niet aan te geven: het gaat om maatwerk.
- Nr:**
- 41 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 1.3
Vraag
Wie (welke organisaties en dergelijke) ziet u als leveranciers van de doelgroep in deze opdracht?
Antwoord **Vrijgegeven: 18-06-2019**
Wij verwachten dat u dit inzichtelijk heeft voor deze doelgroep.
- Nr:**
- 42 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft pg 26 1.3
Vraag
overgang van onderneming of personeel.
A)Kunt u exact aangeven (uitgesplitst naar onderdelen) welke organisatie nu de opdracht uitvoert?
B) kunt u aangeven exact hoeveel personeel (in FTE) in welke CAO en opleidingsachtergrond daarmee gemoeid is?
C) Kunt u exact aangeven welke overige kosten (denk aan huisvesting, administratie, ict enz) daar nu mee gemoeid is?
Antwoord **Vrijgegeven: 18-06-2019**
Nee. Dit is bedrijfsgevoelige informatie en wordt niet gedeeld.
- Nr:**
- 43 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft overeenkomst art 9
Vraag
Art. 9 – geldt de max €100K per geval of totaal overall. Daarnaast, net als bij artikel 4, voordat overgegaan wordt op Boete. Is er mogelijkheid tot verbeterplannen? (voorbeeldtekst bij art 4)
Antwoord **Vrijgegeven: 18-06-2019**
Nee, niet per geval maar voor het maximum per jaar waarbij per geval 5000 euro geldt. Voordat wordt overgegaan tot het opleggen van een boete kan eerst overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en verbetermaatregelen worden genomen volgens artikel 4. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan worden overgegaan tot direct het opleggen van een boete volgens artikel 9. Afhankelijk van de situatie wordt bepaald welk artikel in aanmerking komt.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft overeenkomst art 4.2

44

Vraag

Art. 4.2 –

A) Kun u aangeven welke termijn u hanteert?

B) Meer gelijkheid in het contract ontstaat als u de mogelijkheid tot smart geformuleerde verbeterplannen inzet waarna u overgaat tot inzet derden. Dus: Als opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van een of meer van de verplichtingen zoals in dit artikel genoemd wordt met de contractmanager een smart verbeterplan gemaakt. Als dit verbeterplan niet leidt tot in het verbeterplan vastgelegde verbetering ver volgt een een schriftelijk aanmaning en kan de opdrachtgever overgaan tot het inzetten van derden op dit (onder)deel van de opdracht.

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

A) De termijn die wordt gehanteerd is afhankelijk van de situatie op dat moment. B) Zie antwoord op vraag 43.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft verwerkersovereenkomst bij 2

45

Vraag

wij verwerken geen BSN omdat die altijd herleidbaar zijn en in AVG termen dus verboden. Kunnen we werken met klantnummers?

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

Ja, dat kan.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft 11.3 verwerkersovereenkomst

46

Vraag

AVG verwerkersovereenkomst 11 artikel 3. De Verwerker waarborgt bij teruglevering van gegevens aan Verantwoordelijke altijd het behoud van functionaliteit of (delen van) de gegevens.

A) Wat verstaat u onder behoud van functionaliteit?

B) Kunt u dit puntsgewijs toelichten?

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

a. behoud van functionaliteit: onderlinge samenhang van de gegevens in (klant) dossiers zijn gewaarborgd. Ook als bijvoorbeeld dossiers worden overgedragen naar andere partij bij overdracht. B. zie antwoord onder a.

Nr:

Categorie Bewijslast

Betreft referentie

47

Vraag

Algemeen. Nav referentie

Als wij in combinatie inschrijven

A moeten beide combinanten een referentie aanleveren?

B kan een van de combinanten een volledige referentie aanleveren?

C Kan de andere combinant een gedeeltelijke referentie aanleveren?

D) kunnen beide combinanten een referentie aanleveren op een deel van uw vraag zodat zij gezamenlijk een volledige referentie hebben?

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

A. U dient als combinatie te voldoen aan de gestelde kerncompetentie in de referentie-eis. Als één combinant aan een referentie-eis kan voldoen middels een referentieproject is dat voldoende. B. Ja, een van de combinanten moet een volledige referentie aanleveren. C. Nee, dat kan niet. In deze opdracht betekent dit bijvoorbeeld dat de dienstverlening bij een gemeente met tenminste 100.000 inwoners moet zijn uitgevoerd en niet bij bijvoorbeeld 2 gemeenten van ieder 50.000 inwoners.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

- 48 **Betreft** verwerkersovereenkomst 11 art 2
Vraag
Verwerkersovereenkomst 11 artikel 2. De Verantwoordelijke kan nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling of vernietiging van de gegevens, waaronder eisen aan het bestandsformaat. Aan deze eisen moet, binnen een nader overeen te komen redelijke termijn, tegemoet gekomen worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.
A) Kunt u meer gegevens verstrekken over het bestandsformaat?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
De AVG vraagt aan partijen dat gegevens worden aangeleverd in industrie standaarden. Dat wil zeggen: algemeen geaccepteerde standaarden, ofte wel in gestructureerde gangbare machine leesbare vorm.
- Nr:**
- 49 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft pg 29 hfd 7
Vraag
Duidelijk is dat er sprake is van een sprake van een volume, prijzen en van kwaliteit.
A) Hoe wordt concreet de kwaliteit beoordeeld?
B) Kan er een rekenvoorbeeld worden gegeven van het niet nakomen van een prestatieverplichting
C) en van een inspanningsverplichting?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Het antwoord zal morgen in een 2e NvI worden gepubliceerd.
- Nr:**
- 50 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft hfd 7 pg 29
Vraag
Op blz 29 wordt beschreven dat een budget kan worden geblokkeerd. Tevens wordt beschreven dat het gaat om kwartaal uitkeringen. Dat wil zeggen dat er maximaal 2,5 miljoen p. jaar / 4 kwartalen = maximaal € 625.000 geblokkeerd wordt.
A) Wordt hiermee het volledige bedrag bedoeld of is dit een deel hiervan?
B) Indien dit een deel betreft hoe wordt dit berekend?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Dit hangt van de situatie af en is op voorhand niet te berekenen.
- Nr:**
- 51 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft pg 28 hfd 7
Vraag
In de tekst op blz 28 wordt genoemd dat er sprake is van "diverse producten". Hoe wordt er concreet omgegaan met verschillende cliënt groepen in de vierkantsbekostiging?
A) Zijn er verschillende subgroepen binnen het totaal van de 950 gemiddelde cliënten per jaar?
B) Hoe zijn de huidige prijzen van deze subgroepen opgebouwd?
C) Kunt u uitsplitsen hoeveel cliënten er nu gebruik maken van ieder product en hoe lang ze gemiddeld gebruik maken van dit product?
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019
Dit is maatwerk en geen informatie over te geven.
- Nr:**
- 52 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft hfd 7 pg 29
Vraag
Wat zijn de absolute aantallen cliënten per jaar gesplitst van de afgelopen 5 jaar.
Antwoord **Vrijgegeven:** 18-06-2019

Absolute aantallen zijn niet te geven.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft bijv 5.4 pg 21

53

Vraag

Wanneer krijgt een inwoner de status cliënt?

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

Vanaf het moment dat na een aanmeldgesprek verdere hulp wordt geboden.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft 5.3.1 pg 21

54

Vraag

Als er sprake is van een overdracht van de oude naar de nieuwe aanbieder hoe wordt dit concreet verrekend? graag met een rekenvoorbeeld

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

Voor deze vraag verwijst ik u naar hoofdstuk 6.2 Overige randvoorwaarden en eisen, punt 13.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft 5.3 1 pg 21

55

Vraag

Hoe wordt er omgegaan met de cliënten die nu bij de huidige aanbieder worden behandeld?
A) maw worden die overgedragen of moet de huidige aanbieder deze trajecten zelf afronden?
B) heeft de huidige aanbieder op zeker moment een opnamestop en wordt de wachtlijst dan per 1-1- 2020 overgedragen?
C) Om hoeveel cliënten gaat het naar schatting die per 1-1- 2020 overgedragen worden?
Zowel via de 'wachtlijst' (zie vraag B) als anderen.

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

Voor deze vraag verwijst ik u naar hoofdstuk 5.3 Continuïteit financiële hulpverlening

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Scope opdracht en referentie-eis

56

Vraag

Het antwoord op vraag 18 is niet duidelijk. Behoort "schuldsanering" wel of niet in de scope van de opdracht? En tevens vormt "schuldsanering" wel of niet een verplicht onderdeel van de te overleggen referentie?

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

Ter verduidelijking van het antwoord op vraag 18: Schuldsanering maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht. Zoals in het antwoord op vraag 35 is gezegd, valt Schuldregeling uiteen in schuldbemiddeling en -sanering. Schuldsanering vormt dus ook een verplicht onderdeel van de over te leggen referentie.

Nr:

Categorie Planning

Betreft Planning

57

Vraag

Als er morgen een 2e NvI wordt gepubliceerd, verschuift dan ook de inschrijfdatum met 1 dag?

Antwoord

Vrijgegeven: 18-06-2019

De inschrijfdatum zal dan ook vanzelfsprekend 1 dag opschuiven en de planning in Tendered zal hierop worden aangepast.