

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** Eisen en criteria**Betreft** Eisen aan de uitvoering van deze opdracht 5.6 Monitoring

58

Vraag

Kunt u aangeven op welke wijze en welke info per kwartaal in de verantwoording moet worden aangeleverd?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-06-2019

Bij informatie die moet worden aangeleverd kunt u bijvoorbeeld denken aan cliëntaantallen, beschikbaarheid, cliëntervaring (zie model Simons dat is bijgevoegd bij deze publicatie). De manier waarop zal na voorlopige gunning nader worden ingevuld.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Offerteaanvraag: Model Simons

59

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:** 19-06-2019

Ja, het model zal worden toegevoegd aan deze publicatie.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** pg 29 hfd 7

60

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:** 19-06-2019

De kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria als opgenomen in hoofdstuk 3 en de eisen als gesteld in hoofdstuk 5.1 van de offerteaanvraag.

In de uitvoering van de opdracht wordt de kwaliteit gemonitord door middel van

contractgesprekken, klanttevredenheidsonderzoeken, formele en informele klachten en/of signalen en een materiële controle als bedoeld in hoofdstuk 6.2 van de offerteaanvraag.

Daarnaast kunnen audits in het kader van certificering zoals bijvoorbeeld HKZ of lidmaatschap van een branchevereniging worden betrokken in de monitoring van de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht. B en C. Bij het niet-nakomen van een prestatieverplichting en van een inspanningsverplichting, wil ik u verwijzen naar het antwoord op vraag 43.

Nr:

61

Categorie Planning

Betreft Inschrijfdatum

Vraag

Wanneer is de datum uiterlijke ontvangst van inschrijvingen?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-06-2019

Datum is: 2 juli 2019 11 uur.