



Nota van Inlichtingen bij: Schulphulpverlening
Gepubliceerd onder nummer:
Datum: 5 maart 2025 (publicatie)

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Programma van eisen, 5.1	Kunt u iets specifiekere aangeven welke informatie u maandelijks wenst?	Het betreft hier informatie die gebruikt gaat worden voor het ontwikkelen van de gemeentelijke monitoring. Opdrachtgever gaat met opdrachtnemer in een later stadium in gesprek over de precieze invulling hiervan.
2	Programma van eisen, 1.9	Bent u bereid de bereikbaarheid aan te passen naar 08.30 tot 12.00 uur en 13.00 tot 17.00 uur in verband met een te genieten lunchpauze van onze medewerkers?	Nee, hiertoe is opdrachtgever niet bereid. In deze gaat het om de telefonische bereikbaarheid van het algemene nummer van opdrachtnemer van 8:30 - 17:00. Opdrachtnemer is dus ook telefonisch bereikbaar tussen 12:00 - 13:00.
3	Programma van eisen. 1.8	Wat wordt naast de aangegeven fysieke incidenten gezien als een calamiteit waarbij u op de hoogte wil worden gebracht?	Het betreft hier een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de geboden schuldhulpverlening
4	Programma van eisen. 1.7	De saneringskredieten worden momenteel door de kredietbank Nederland, is het voor u akkoord aanbieder werkt met een andere kredietbank voor het vertrekken van kredieten, deze kredietbank kan de gemeenten ook aansluiten bij het waarborgfonds.	Dat is akkoord, mits deze is aangesloten bij het Waarborgfonds saneringskredieten.
5	Programma van eisen, 1.4	Is het toegestaan meerdere dagen aanwezig te zijn op het gemeentehuis en stelt u kosteloos een werkplek ter beschikking?	Ja, een vast contactpersoon/begeleider/schuldhulpverlener van opdrachtnemer kan ten behoeve van overleg met cliënten gebruik maken van de in het gemeentehuis aanwezige spreekkamers.
6	Programma van eisen, 1.2	U geeft aan: elke week is de opdrachtnemer aanwezig bij het spreekuur op het Geldpunt. Kunt u aangeven wanneer dit spreekuur is en bent u bereid dit als product op te nemen in het prijzenblad?	Het Geldpunt vindt elke maandag plaats van 13.30-15.30 uur. Het betreft hier geen product, maar een instrument om de zichtbaarheid van opdrachtnemer te vergroten. Daarnaast kan ook de dienstverlening van opdrachtnemer geboden worden via dit Geldpunt.
7	Programma van eisen 1.1	Wij nemen aan dat de 24 u waarop wij niet bereikbaar mogen/kunnen zijn geldt voor werkdagen, kunt u dat bevestigen?	Opdrachtgever bevestigt dit.
8	Gunningscriteria kwaliteit	Gezien het aantal onderwerpen zouden wij graag 1 pagina voor kwaliteitscriterium 1, 2 en 3 ter beschikking krijgen, kunt u hiermee instemmen?	De opdrachtgever begrijpt uw vraag niet. Per kwaliteitscriterium heeft u respectievelijk maximaal 3, 3 en 2 A4 inclusief bijlagen ter beschikking.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Prijzenblad	Bij de uitvraag voor ondernemers missen een aantal onderdelen. In deze verwijzen wij u naar bladzijde 14 van uw beleidsplan armoede en schulden 2025-2028. U heeft hier het schema van de NVVK weergegeven. Zoals u kunt zien zijn de onderdelen voor schuldhulpverlening zijnde niet ondernemer dezelfde als die voor de ondernemer. Bent u bereid om het prijzenblad hierop aan te passen? Tevens missen wij een veld voor het uitvoeren van een levensvatbaarheidsonderzoek. Bent u bereid dit aan het prijzenblad toe te voegen?	In het schema op bladzijde 14 van het beleidsplan Armoede en Schulden zijn de modules voor schuldhulpverlening weergegeven zijnde niet ondernemer. Deze zijn niet een op een van toepassing voor ondernemers. Het tarievenblad wordt hier niet op aangepast. Levensvatbaarheidsonderzoeken worden niet toegevoegd aan het tarievenblad (zie eis 5.9).
10	Prijzenblad	U vraagt het product budgetbeheer uit, wij kennen meerdere pakketten conform module NVVK. Bent u bereid de verschillende pakketten uit te vragen en te verwerken in het prijzenblad?	Ja, deze pakketten worden opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
11	Prijzenblad	"We missen nog een aantal producten op het prijzenblad, bent u bereid onderstaande producten toe te voegen aan het prijzenblad: Dwangakkoord Moratorium Voorlopige voorziening Heronderzoeken"	Per perceel zijn een aantal wijzigingen opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
12	Aanbestedingsdocument, blz 27, 5.3.1.	In de scoretabel geeft u bij uitstekend aan "bevat creatieve/ innovatieve elementen" creativiteit is subjectief in te vullen. Bent u bereid dit aan te passen of te laten vervallen?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Een subjectieve invulling door een inschrijver is namelijk geen probleem. En een in het voorkomend geval subjectieve beoordeling door de aanbestedende dienst wordt (uiteindelijk) geobjectiveerd door de verplicht te geven motivering.
13	Aanbestedingsdocument, blz 28 indexering	U geeft aan dat de prijzen vast zijn voor tenminste 18 maanden. De standaard is deze branche is 12 maanden zodat wij marktconform kunnen handelen. Bent u bereid dit aan te passen?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
14	Aanbestedingsdocument, blz 25. GC 1	U vraagt welk instrument er gebruikt wordt ten behoeve van digitale uitwisseling tussen opdrachtnemer en de inwoner. Kunt u omschrijven wat u bedoeld met instrument?	Enkele voorbeelden: digitaal klantdossier middels beveiligde toegang, beveiligde email communicatie (o.a. Zivver).
15	Aanbestedingsdocument, blz 9 (ondernemers)	Kunt u het product Nul-aanbod toevoegen bij "schuldregeling", idem voor het prijzenblad?	Opdrachtgever volgt de modules van de NVVK voor ondernemers, het product Nul-aanbod is hier geen onderdeel van.
16	Aanbestedingsdocument, blz 8 (ondernemers)	Tijdens de stabilisatie geeft u aan dat de schuldhulpverlening zorgt voor coaching, echter deze staat niet op het prijzenblad. Kunt u dit product toevoegen?	Ja, dit product is opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
17	Aanbestedingsdocument, blz 8 (ondernemers)	Tijdens de aanmelding spreekt u over informatie en advies, echter deze staat niet vermeld op het prijzenblad. Kunt u dit product toevoegen?	Opdrachtgever volgt de modules van de NVVK voor ondernemers, het product informatie en advies is hier geen onderdeel van.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Aanbestedingsdocument, blz 7	Kunt u het product Nul-aanbod toevoegen bij "schuldbetaling", idem voor het prijzenblad?	Ja, dit product is opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
19	Aanbestedingsdocument, blz 7	Tijdens de stabilisatie geeft u aan dat de schuldhulpverlening zorgt voor coaching, echter deze staat niet op het prijzenblad. Kunt u dit product toevoegen?	Ja, dit product is opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
20	Aanbestedingsdocument, blz 6	Tijdens de aanmelding spreekt u over informatie en advies, echter deze staat niet vermeld op het prijzenblad. Kunt u dit product toevoegen?	Ja, dit product is opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
21	Aanbestedingsdocument, pagina 6	Op pagina 6 van het aanbestedingsdocument wordt in de beschrijving van de fase 'Aanmelding' direct verwezen naar de stabilisatiefase. Dit lijkt niet correct, aangezien de stabilisatiefase pas na de intake plaatsvindt. Kan de opdrachtgever bevestigen dat dit een onjuiste volgorde betreft en dit in de definitieve documentatie corrigeren?	Opdrachtnemer leest dit niet in het aanbestedingsdocument. Er staat namelijk letterlijk 'De stabilisatiefase start met de aanmelding en een eerste gesprek waarin een schuldhulpverlener beslist om de inwoner al dan niet toe te laten tot de schuldhulpverlening. Ook verzamelt de schuldhulpverlener informatie voor het vervolg. Afhankelijk van de situatie is dit de intake of een crisisinterventie.'
22	Tarievenblad	Voor de producten budgetbeheer, coaching, nazorg en DFD wordt in het tarievenblad momenteel uitgegaan van een prijs per product. Wij willen deze producten liever op basis van een tarief per maand opnemen, zodat de kostenstructuur beter aansluit bij de aard van de dienstverlening. Kan de opdrachtgever het tarievenblad aanpassen zodat voor deze producten een maandtarief kan worden gehanteerd in plaats van een prijs per product?	Voor deze producten worden maandtarieven gehanteerd. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
23	Tarievenblad	Wij constateren dat het tarievenblad niet correct doorrekent. Bij DFD wordt het totaal berekend op basis van 12 maanden (24x12), terwijl bij nazorg en budgetbeheer deze doorrekening niet plaatsvindt. Kan de opdrachtgever het tarievenblad corrigeren zodat alle onderdelen op een uniforme wijze worden doorberekend?	Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Bijlage A Programma van eisen, eis 3.4	In eis 3.4 wordt vermeld dat bij herhaalde of structurele ontevredenheid van de opdrachtgever over de prestaties van een medewerker gedurende meer dan 2 maanden, de opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van deze medewerker. Kan de opdrachtgever specificeren op basis van welke objectieve criteria of evaluatiemomenten deze ontevredenheid wordt vastgesteld? Wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om de prestaties van de medewerker te verbeteren voordat vervanging wordt geëist?	De ontevredenheid wordt vastgesteld op basis van de eisen opgenomen in het PvE en de wensen in het aanbestedingsdocument. Op basis van hoor en wederhoor wordt opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om prestaties te verbeteren voordat definitieve vervanging wordt geëist.
25	Bijlage A Programma van eisen, eis 1.13	In eis 1.13 wordt vermeld dat aanmelding voor schuldhulpverlening zowel via fysieke als digitale formulieren mogelijk moet zijn. Onze voorkeur gaat uit naar het werken met digitale formulieren, en wij willen liever geen fysieke formulieren hanteren. Kan de opdrachtgever bevestigen dat een volledig digitale aanmeldprocedure is toegestaan?	Een aanzienlijk deel van de Nederlanders is laaggeletterd, heeft discalculatie, beperkte Nederlandse taalbeheersing en/of moeite met computers (zie eis 1.6). Om deze reden hanteert opdrachtgever in haar publieke rol dat fysieke formulieren beschikbaar moeten zijn. Bijvoorbeeld om thuis met behulp van familie in te vullen. Vervolgens kan opdrachtnemer inwoners verzoeken de aanvraag op digitale formulieren in te vullen.
26	Bijlage A Programma van eisen, eis 1.10	"In eis 1.10 wordt vermeld dat de opdrachtnemer bij beëindiging van de overeenkomst zijn volledige medewerking moet verlenen om informatie over lopende en afgesloten dossiers digitaal over te dragen aan de nieuwe dienstverlener. In het belang van het welzijn van de klant en de continuïteit van diens traject, lijkt een dergelijke overdracht niet altijd wenselijk of passend binnen de schuldhulpverlening. Kan de opdrachtgever overwegen om deze eis te laten vervallen?"	Opdrachtnemer heeft de AVG en de Archiefwet te volgen, ook voor dienstverlening die via derden wordt ingekocht (zie eis 2.1). Deze eis wordt dus gehandhaafd. Indien bij de beëindiging van het contract casuïstiek naar boven waarbij gedragen redenen zijn om deze op verzoek van inwoner niet over te dragen dient dit tijdig bij de contactpersoon van opdrachtgever te worden gemeld.
27	Tarievenblad	Kan de opdrachtgever bevestigen dat de kosten voor de inzet van een tolk op het tarievenblad worden opgenomen op basis van nacalculatie, zodat deze apart kunnen worden gedeclareerd op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten?	Nee, opdrachtgever bevestigt dit niet en neemt dit niet op in het tarievenblad.
28	Bijlage A Programma van eisen, eis 1.5	In eis 1.5 wordt gesteld dat de opdrachtnemer alle medewerking moet verlenen om te voorzien in informatie voor evaluaties, college- of raadvragen, rekenkameronderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken en landelijke benchmarks. Kan de opdrachtgever nader specificeren welke informatie concreet wordt verwacht en in welke hoeveelheid, evenals binnen welke termijnen deze moet worden geleverd?	Opdrachtgever zal zo veel mogelijk gebruik maken van de beschikbare informatie uit bijvoorbeeld kwartaalrapportages. In het incidentele geval deze informatie niet toereikend is zal de beleidsadviseur van opdrachtgever contact opnemen met opdrachtnemer. De termijnen voor beantwoording zullen verschillen.
29	Aanbestedingsdocument, pagina 12	Gezien de omvang en complexiteit van de aanbesteding, verzoeken wij om drie weken uitstel van de inschrijvingsdatum. Kan de opdrachtgever bevestigen of dit mogelijk is?	Dit behoort niet tot de mogelijkheden.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Aanbestedingsdocument, pagina 6, paragraaf 1.4.1	Kan de opdrachtgever verduidelijken wat precies wordt bedoeld met preventie binnen deze opdracht? Welke specifieke taken en verwachtingen worden hiermee bedoeld, en welke rol ziet de gemeente hierin voor de opdrachtnemer?	Wekelijks een dagdeel aanwezig zijn op het spreekuur van Geldpunt (eis 1.2); Elk kwartaal bij het partneroverleg (eis 1.3); Samenwerking met consultants vroegsignalering; Een actieve rol in de deskundigheidsbevordering van en afstemming met hulpverleners in het voorveld.
31	Tarievenblad	Op dit moment is er één gezamenlijk tarievenblad voor beide percelen. Kan de opdrachtgever nieuwe, afzonderlijke tarievenbladen per perceel aanleveren, zodat de tarieven per perceel apart kunnen worden ingevuld?	Dat is akkoord. Met deze nota van inlichtingen worden twee afzonderlijke tarievenbladen gepubliceerd.
32	Aanbestedingsdocument, pagina 20	Worden alle UEA's door de Aanbestedende dienst gecontroleerd op consistentie met de uitsluitingsgronden?	Ja, dit is correct.
33	Bijlage G	Met betrekking tot de wachtkamerovereenkomst, kan de opdrachtgever bevestigen dat bij de inwerkingtreding van de wachtkamerovereenkomst rekening wordt gehouden met een implementatietijd van twee maanden, overeenkomstig de planning van de aanbesteding?	Er wordt rekening gehouden met een implementatieperiode van twee maanden voor de inwerkingtreding van de wachtkamerovereenkomst.
34	Bijlage G	Met betrekking tot de wachtkamerovereenkomst, kan de opdrachtgever bevestigen dat er geen sprake is van dossierovername van de contractpartij wanneer de wachtkamerovereenkomst voor de aanbieder in werking treedt?	De zittende contractpartij rondt per klant de fase van schuldhelpverlening af (bijv. intake, stabilisatiefase, schuldregeling) en draagt het dossier over aan de nieuwe contractpartij. Cliënten met uitsluitend budgetbeheer worden z.s.m. overgedragen. De zittende contractpartij en de nieuwe contractpartij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een goede overdracht en communicatie met de klant.
35	Tarievenblad	"De schuldregeling betreft het 120 dagen traject, waarbij de schulden worden geïnventariseerd, een voorstel wordt opgesteld en onderhandelingen met schuldeisers worden gevoerd. Dit traject heeft een eigen dynamiek en doorlooptijd, waardoor een juiste facturering essentieel is. Om dit proces goed te kunnen administreren en factureren, verzoeken wij de opdrachtgever om de schuldregeling als een afzonderlijk product op het tarievenblad op te nemen. Kan de opdrachtgever bevestigen dat dit mogelijk is en het tarievenblad hierop aanpassen?"	In het aangepaste tarievenblad staan 5 soorten schuldregelingen (betalingsregeling, herfinanciering, saneringskrediet, schuldbemiddeling en schuldregeling zonder afloscapaciteit). Opdrachtgever ziet naar aanleiding van de vraag van opdrachtnemer niet de noodzaak om van schuldregeling ook nog een apart product te maken.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Tarievenblad	Bij Budgetbeheer worden de verschillende vormen momenteel niet apart weergegeven in het tarievenblad. Kan de opdrachtgever bevestigen of de volgende categorieën als aparte posten kunnen worden toegevoegd: service, basis, middel, totaal?	Opdrachtgever volgt de modules van de NVVK en past het aanbestedingsdocument en tarievenblad hierop aan. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
37	Tarievenblad	In het huidige tarievenblad (Bijlage D) lijken enkele belangrijke producten binnen Schuldhulpverlening (SHV) niet afzonderlijk te zijn opgenomen. Kan de opdrachtgever de volgende producten toevoegen aan het tarievenblad: schuldregeling zonder afloscapaciteit (SA), hercontrole, coaching, dwangakkoord, voorlopige voorziening, crisis, moratorium?	Per perceel zijn een aantal wijzigingen opgenomen in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
38	Aanbestedingsdocument, pagina 6	Kan de opdrachtgever bevestigen of de modules van de NVVK (incl. termijnen) in hun geheel worden gevolgd binnen deze opdracht?	Dat is correct en wordt ook aangepast in het tarievenblad. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
39	Aanbestedingsdocument, pagina 23	In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat 5% van de totale opdrachtsom moet worden ingezet voor Social Return on Investment (SROI). Aangezien de daadwerkelijke omvang van de opdracht pas gedurende de uitvoering duidelijk wordt, zou het logischer zijn om 5% van de gefactureerde omzet als basis te hanteren in plaats van de totale opdrachtsom vooraf. Kan de opdrachtgever overwegen om de SROI-verplichting te baseren op 5% van de gefactureerde omzet in plaats van de totale opdrachtsom?	Niet akkoord. Opdrachtgever is het opdrachtnemer eens dat de daadwerkelijke en totale omvang van de opdracht pas gedurende de uitvoering duidelijk wordt. Echter wanneer de SROI-verplichting op basis van de gefactureerde omzet wordt vastgesteld dan gebeurt dit achteraf en is het jaar waarop de verplichting betrekking heeft al voorbij.
40	Aanbestedingsdocument, pagina 10	"De looptijd van het contract is 2 jaar, met een optie tot twee keer een verlenging van 1 jaar. Gezien de noodzaak tot continuïteit van de opdracht, het belang van een stabiele samenwerking en de eisen die worden gesteld aan NVVK-modules, lijkt deze initiële looptijd relatief kort. Aangezien wij voor de uitvoering van deze opdracht fte's moeten inzetten, brengt een kortere looptijd onzekerheid met zich mee ten aanzien van personele inzet en contractduur. Kan de opdrachtgever overwegen om het initiële contract direct voor 4 jaar vast te stellen, zodat er meer zekerheid is in de personeelsplanning en continuïteit van de dienstverlening?"	Opdrachtgever gaat akkoord om de initiële looptijd van 2 jaar te wijzigen naar 3 jaar. Een optionele verlenging van 1 jaar blijft van toepassing. Met deze nota van inlichtingen wordt een gewijzigde conceptovereenkomst gepubliceerd,

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Aanbestedingsdocument, pagina 21	In de referentie-eisen voor perceel 1 worden vroegsignalering en preventie genoemd als vereiste ervaring. Uit de aanbestedingsdocumenten blijkt echter dat deze onderdelen geen onderdeel zijn van de opdracht. Kan de opdrachtgever bevestigen dat vroegsignalering en preventie ten onrechte in de referentie-eisen zijn opgenomen en deze laten vervallen?	Opdrachtgever gaat akkoord om de referentie-eis 'vroegsignalering en preventie' voor perceel 1 te laten vervallen. Tevens komt de referentie-eis 'uitvoering van preventie' voor perceel 2 te vervallen. Met deze nota van inlichtingen worden gewijzigde referentiebladen gepubliceerd.
42	Bijlage A Programma van eisen, eis 5.2	Kan de opdrachtgever verduidelijken wat wordt verstaan onder "doorbetaling P-wet" en welke specifieke werkzaamheden hieraan zijn gekoppeld?	De eis wordt aangepast. De informatie die tussen haakjes vermeld staat, wordt aangepast. Met deze nota van inlichtingen wordt een nieuw PvE gepubliceerd.
43	Bijlage A Programma van eisen, eis 5.2 + tarievenblad	In eis 5.2 staat het aantal aanmeldingen + vervolg genoemd. Crisis en intake staan apart op het tarievenblad, maar eenmalig advies niet. Kan dit dan worden toegevoegd aan het tarievenblad?	Ja, het product 'Informatie en advies' wordt opgenomen in het tarievenblad voor particulieren. Met deze nota van inlichtingen wordt per perceel een gewijzigd tarievenblad gepubliceerd.
44	Bijlage A Programma van eisen, eis 5.2 + tarievenblad	In eis 5.2 wordt bij de rapportage gesproken over verschillende vormen van dienstverlening, zoals basis, uitgebreid, volledig en doorbetaling P-wet. Kan de opdrachtgever bevestigen of het tarievenblad (Bijlage D) op basis van deze categorieën kan worden ingericht?	Opdrachtgever bevestigt dit niet. De eis wordt aangepast. De informatie die tussen haakjes vermeld staat, wordt aangepast. Met deze nota van inlichtingen wordt een nieuw PvE gepubliceerd.
45	Bijlage A Programma van eisen, eis 5.2	In eis 5.2 wordt gesproken over het "aantal/percentage klanten in schuldregeling met/zonder vrijwillige budgetcoach". Kan de opdrachtgever verduidelijken wie deze vrijwillige budgetcoaching uitvoert? Wordt dit verwacht van de opdrachtnemer, of wordt dit door een externe partij georganiseerd?	De vrijwillige budgetcoaching wordt uitgevoerd door de welzijnsorganisatie Samens.
46	Bijlage A Programma van eisen, eis 5.2 + tarievenblad	In eis 5.2 wordt gesproken over "aantal keren deelname aan planbijeenkomst". Kan de opdrachtgever toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld? Wat wordt verstaan onder een planbijeenkomst en welke verwachtingen zijn hieraan gekoppeld? En kan dit worden toegevoegd aan het tarievenblad?	Het betreft hier multidisciplinair overleg waaraan professionals, de inwoner en diens netwerk deelnemen. Doel van dit overleg is om de doelen en bijbehorende acties van een inwoner/gezin periodiek te toetsen en bij te stellen en informatie over een inwoner/gezin en met een inwoner/gezin uit te wisselen. Dit wordt niet toegevoegd aan het tarievenblad.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47	Bijlage A Programma van eisen, eis 3.3	Doelt u in eis 3.3 op een EVC-traject? Gezien de hoge kosten van een EVC-traject en het feit dat onze kwaliteit is geborgd via ons functiehuis, aannamebeleid en opleidingsbeleid, willen wij verzoeken om eis 3.3 te laten vervallen. Bij ons worden functies geclassificeerd op basis van ons functiehuis, wat zorgt voor een transparante en gestructureerde kwaliteitsborging. Kan de opdrachtgever bevestigen dat deze eis kan komen te vervallen?	Opdrachtgever is bereidt de eis aan te passen naar 'De opdrachtnemer verstrekt een overzicht en de door hen gevolgde opleidingen van medewerkers die worden ingezet op de <u>in de tarievenbladen genoemde producten</u> . Gelijkwaardigheid van het HBO-niveau is eventueel aan te tonen doormiddel van ervaringscertificaat, assessment of iets dergelijks.'
48	Bijlage J, beleidsplan	In het beleidsplan is opgenomen dat uitval wordt voorkomen door elke schuldenaar een vaste begeleider toe te wijzen, wat zorgt voor consistentie in de begeleiding en het opbouwen van een vertrouwensband. Kan de opdrachtgever verduidelijken wie deze vaste begeleider is? Wordt hiermee een medewerker van de opdrachtnemer bedoeld, een gemeentelijke consulent, of een andere functionaris?	Het betreft hier een vaste begeleider/vast contactpersoon vanuit de opdrachtnemer.
49	Bijlage A Programma van eisen, eis 1.4 + tarievenblad	In het Programma van Eisen staat dat de opdrachtnemer wekelijks een dag aanwezig moet zijn op het gemeentehuis. Deze verplichting lijkt echter niet opgenomen te zijn in het tarievenblad (Bijlage D). Kan de opdrachtgever dit toevoegen aan het tarievenblad?	Nee, het betreft hier geen product, maar een instrument om de zichtbaarheid van opdrachtnemer te vergroten en de dienstverlening te verbeteren.
50	Bijlage A Programma van eisen, eis 1.2 + tarievenblad	In het Programma van Eisen staat dat de opdrachtnemer iedere week een dagdeel aanwezig moet zijn bij het spreekuur Geldpunt. Deze verplichting lijkt echter niet opgenomen te zijn in het tarievenblad (Bijlage D). Kan de opdrachtgever dit toevoegen aan het tarievenblad?	Nee, het betreft hier geen product, maar een instrument om de zichtbaarheid van opdrachtnemer te vergroten en de dienstverlening te verbeteren.