

vraag nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Programma van Eisen, eis 8.2, blz. 6	U schrijft dat de KPI's in gezamenlijkheid na Inschrijving worden vastgesteld op basis van de door Inschrijver ingediende plannen voor de Inschrijving. Wij menen dat er geen sprake is van in te dienen plannen voor de inschrijving. Kunt u toelichten op welke plannen u doelt?	Dit is een terechte constatering. Artikel 8.2. wordt als onderstaand aangepast en opgenomen in de herziene documentatie (zie Bijlage 1): KPI's: Deze worden in gezamenlijkheid na Inschrijving vastgesteld. Gemeente monitort de resultaten op de KPI's en bespreekt deze met de Inschrijver in de periodieke gesprekken met de Contractmanager. Indien Inschrijver niet voldoet aan de gestelde KPI's, wordt door Inschrijver een verbeterplan opgesteld in overleg met de Gemeente.
2	Programma van Eisen, eis 5.2, blz. 5	Kunt u toelichten wat u met een signaalrapportage bedoelt in het licht van de onderhavige opdracht (schuldhulpverleningstrajecten)?	De genoemde eis is in de herziene documentatie gewijzigd naar eis 5.7. Met signaalrapportage wordt bedoeld een overzicht van de Instroom, uitstroom en de behaalde resultaten in lopende trajecten. Het precieze format van deze rapportage wordt in overleg met de toegelaten aanbieders vorm gegeven. Zie ook eis 8.2. die hieraan relateert.
3	Programma van Eisen, eis 5.2, blz. 5	U eist een jaarlijkse levering door opdrachtnemer van een accountantsverklaring. Deze jaarverantwoording is een verplichting die de gemeente heeft en die verlegt u met het stellen van deze eis naar de opdrachtnemer. De kosten van een dergelijke verantwoording en accountantsverklaring zijn hoog en daarmee wat ons betreft niet proportioneel t.o.v. de te verwachten omzet. Wij geven u in overweging deze eis te laten vervallen. Indien u daar niet toe bereid bent, graag toe te lichten waarom u deze eis wel wenst te hanteren.	De gemeente heeft de plicht toe te zien op het verantwoord besteden van maatschappelijke gelden. Een van de middelen om dat zeker te stellen is het vragen van een accountantsverklaring. Deze is is ons inziens niet onredelijk en is recent ook toegepast in een soortgelijke opdracht. Daarom blijft deze eis gehandhaafd.
4	Programma van Eisen, eis 5.2, blz. 5	Wij hebben de indruk dat eis 5.2 bestaat uit 2 eisen, namelijk: a. Inschrijver levert jaarlijks een accountantsverklaring van een externe accountant bij Gemeente aan waarmee duidelijk wordt dat de ingediende declaraties bij opdrachtgever rechtmatig zijn. b. Inschrijver levert per kwartaal en jaarlijks rapportages aan in een uniform vastgesteld format, voorzien van een signaalrapportage. Instroom, uitstroom en resultaat zijn een vast onderdeel van deze rapportage. We zien namelijk geen verband tussen deze 2 eisen wanneer ze gesteld zijn in 1 eis. Klopt onze indruk? Zo ja, dan verzoeken wij u deze eisen in 2 aparte eisen te benoemen.	Op uw verzoek wordt deze eis gesplitst. Het door u genoemde onderdeel b wordt verplaatst naar eis 5.7. Zie bijgaande de "Herziene documentatie Bijlage 1 Programma van eisen d.d. 25 november 2025".
5	Programma van Eisen, eis 4.3, blz. 5	Deze eis t.a.v. registraties hangt o.i. samen met andere eisen binnen dit Programma van Eisen t.a.v. financiële advies- en bemiddelingsdiensten Er is geen sprake van verplichte registraties voor uitvoering van onderhavige opdracht. Een NVVK-lidmaatschap voorziet bovendien in de borging van de juiste kwalificaties van de medewerkers die uitvoering geven aan schuldhulpverleningstrajecten. Wij geven u in overweging deze eis te laten vervallen en als u daar niet toe bereid bent, graag toe te lichten waarom u deze eis wel wenst te hanteren.	Deze eis beschrijft dat de primaire verantwoordelijkheid voor de juiste registraties berust bij de inschrijver. Door aan te tonen dat u bij de NVVK bent aangesloten en getoetst, voldoet u daaraan inderdaad. De eis blijft wel van toepassing.
6	Programma van Eisen, eis 4.2, blz. 5	U eist t.a.v. de vakbekwaamheid: Om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen hebben de medewerkers de wettelijk vereiste vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en zijn zij, indien verplicht, in het bezit van een Wft-diploma. Bij de inzet van een medewerker overlegt de Inschrijver op verzoek een kopie aan de Gemeente. Financiële advies- en bemiddelingsdiensten maken geen onderdeel uit van onderhavige opdracht. Een Wft-diploma is niet verplicht en biedt ook geen borging van vakbekwaamheid bij uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten. Wij geven u in overweging deze eis te laten vervallen en als u daar niet toe bereid bent, graag toe te lichten waarom u deze eis wel wenst te hanteren.	Deze eis is algemeen gebruikelijk, ook benoemd in gedragscodes van de nvvk. Deze eis is inderdaad niet direct toepasbaar op de inhoud van de opdracht, maar kan wel borging geven aan eventuele uitvoerende aanpalende dienstverlening zoals bij financieel advies en financiële producten die in/naast het traject van toepassing kunnen zijn. Er staat in de eis nadrukkelijk vermeld "indien verplicht", dus de eis blijft van toepassing.

7	Programma van Eisen, eis 4.1, blz. 4	U stelt t.a.v. het kennisniveau de volgende eis: 'De kennis, competenties en vaardigheden van de medewerker moeten in overeenstemming zijn met de in de branche gebruikelijke en vastgestelde Basiscompetentieprofielen (BCP's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's)'. Deze profielen en competenties zijn van toepassing op de branche van financiële dienstverlening. De BCP's en/of EVC's zijn niet gebruikelijk voor schuldhulpverleningstrajecten. Bovendien eist u al een NVVK-lidmaatschap waarin het kennisniveau al geborgd is. Wij geven u in overweging deze eis te laten vervallen en als u daar niet toe bereid bent, graag toe te lichten waarom u deze eis wel wenst te hanteren.	Het voldoen aan de NVVK eisen borgt dat aan deze kwaliteitseis wordt voldaan. De eis blijft gehanteerd.
8	Programma van Eisen, eis 3.8, blz. 3	U stelt een eis t.a.v. een digitaal overzicht m.b.t. inkomensbeheer. Inkomensbeheer maakt o.i. geen onderdeel uit van de scope. Klopt onze veronderstelling en zo ja, verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Inkomensbeheer behoort inderdaad niet tot de scope van de opdracht. Deze eis komt te vervallen.
9	Programma van Eisen, eis 3.8, blz. 3	U stelt de volgende eis: Cliënten die gebruik maken van inkomensbeheer kunnen digitaal een overzicht van hun inkomsten en uitgaven raadplegen. Inschrijver heeft een vast aanspreekpunt/ contactpersoon gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wij hebben de indruk dat u hier twee eisen stelt: a. Cliënten die gebruik maken van inkomensbeheer kunnen digitaal een overzicht van hun inkomsten en uitgaven raadplegen. b. Inschrijver heeft een vast aanspreekpunt/ contactpersoon gedurende de looptijd van de Overeenkomst. We zien namelijk geen verband tussen deze 2 eisen wanneer ze gesteld zijn in 1 eis. Klopt onze indruk? Zo ja, dan verzoeken wij u deze eisen in 2 aparte eisen te benoemen.	Op uw verzoek wordt deze eis gesplitst. Het door u genoemde onderdeel b wordt verplaatst naar eis 3.15
10	Programma van Eisen, eis 2.13, blz. 3	U stelt t.a.v. vergunning de volgende eis: om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen heeft een organisatie een vergunning nodig van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij hebben de indruk dat deze eis niet van toepassing is op de onderhavige opdracht. Financiële advies- en bemiddelingsdiensten maken geen onderdeel uit van de onderhavige opdracht. Bovendien is voor schuldhulpverleningstrajecten geen vergunning nodig van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij geven u in overweging deze eis te laten vervallen en als u daar niet toe bereid bent, graag toe te lichten waarom u deze eis wel wenst te hanteren.	zie antwoord op vraag 5.
11	Programma van Eisen, eis 2.6, blz. 2	U schrijft: 'Van de Inschrijver wordt bij inschrijving een voorstel gevraagd hoe hij bereikbaar is voor de Cliënten van de Gemeente.' Dit voorstel wordt niet genoemd in het overzicht van formulieren dat ge-upload dienen te worden bij inschrijving. Is dit toch wel de bedoeling? En zo ja, gaat u dit voorstel beoordelen en op welke criteria?	Het is inderdaad de bedoeling dat dit bij inschrijving wordt toegelicht door een aparte bijlage. In de gestelde eis wordt verduidelijkt wat inzake de bereikbaarheid belangrijk achten en welke oplossingen er zijn. Wij verwachten een omschrijving hoe u daaraan invulling denkt te geven. Wij beoordelen of dit een realistisch en aanvaardbaar voorstel is.
12	Beschrijvend document, par. 3.2.4, blz. 17	U stelt t.b.v. een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van minimaal € 1,2 miljoen per aanspraak (ervan uitgaande dat het een maximum betreft) € 2,4 miljoen per kalenderjaar. Wij hebben een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid met een bedrag van € 1 miljoen per aanspraak en € 2 miljoen per verzekeringsjaar. Wij schrijven vaak in op aanbestedingen, die qua aard op onderhavige opdracht lijken. Onze aansprakelijkheidsverzekering is gewoonlijk ruim voldoende om aan de eisen van de aanbestedende diensten te voldoen. Aanpassing van onze verzekering leidt tot een behoorlijke kostenverhoging (premie). Het is zeer inefficiënt om dit voor één opdracht aan te passen. Bent u bereid om de verzekeringseis te versoepelen?	Dit is een standaard eis die gebruikelijk is bij onze inkoop procedures. Deze is recentelijk ook toegepast bij een vergelijkbare opdracht. Wij passen deze eis niet aan.
13	Programma van Eisen, eis 1.7, blz. 1	Kunt u deze eis toelichten in het kader van de onderhavige opdracht (schuldhulpverleningstrajecten)? Er is o.i. geen sprake van toezichthouders en daarmee ook niet van maatregelen. Graag uw reactie.	Er is naar onze mening wel sprake van toezicht, maar meer in algemene zin door bijvoorbeeld door AFM, ACM en rechtbanken. Daarom blijft de eis staan.

14	Beschrijvend document, par. 3.2.4, blz. 17	U stelt dat de verzekering minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar dient te dekken. Dit is hoogst ongebruikelijk. Bedoelt u hier niet een maximum van twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar?	Nee bedoeld wordt dat er <u>minimaal</u> 2 gebeurtenissen per kalenderjaar gedekt zijn in de verzekering. Dit is een standaard eis die gebruikelijk is bij onze inkoop procedures. Het is wel mogelijk dat uw verzekeraar een maximum aantal gebeurtenissen van 2 x per jaar hanteert. Dat is ook gebruikelijk.
15	Beschrijvend document, par. 3.2.2., blz. 16	De omvang die u indicatief noemt op blz. 6 is de omvang van het geheel aan trajecten. De omvang per uitvoerende partij is afhankelijk van het aantal toelatingen (waar u geen maximum aan stelt). Wij begrijpen dat dit lastig aan te geven is, maar van welke omvang mag de inschrijver uitgaan t.b.v. de referentie-eis? Wij geven u in overweging om de omvangseis te laten vervallen daar deze niet vooraf te definiëren is en uitsluitend een gelijkwaardige aard van de dienstverlening als referentie-eis te stellen.	Wij houden niet perse vast aan de totale opdrachtomvang. Alls u een referentie kunt overleggen van een vergelijkbare opdracht bij een vergelijkbare gemeente, waarin u een aandeel hebt geleverd kan dat volstaan.
16	Beschrijvend document, par. 3.2.1, blz. 16	U vraagt om een geldig certificaat van de NVVK. Kunt u instemmen met een versoepeling van deze geschiktheidseis en toe te staan dat het volwaardig lidmaatschap binnen 9 maanden is behaald?	Daarin kunnen wij niet toestemmen. Het lidmaatschap van NVVK is onvoorwaardelijk bij inschrijving. Inschrijvers die daaraan niet voldoen kunnen bij een eerstvolgende openstelling van de Openhouse procedure alsnog toetreden.
17	Beschrijvend documenten, begrippenlijst, blz. 3	U definieert het begrip Inschrijving als volgt: Een aanbieding inclusief bijbehorende bescheiden door de Inschrijver ingediend De toelating wordt uitsluitend getoetst op geschiktheid van de inschrijver om de opdracht uit te voeren. Wij denken dan ook dat u niet aanbieding bedoelt, maar aanmelding. Dus dat het begrip inschrijving als volgt wordt gedefinieerd: 'Een aanmelding inclusief bijbehorende bescheiden door de Inschrijver ingediend'. Kunt u dit bevestigen?	Hier wordt bedoeld dat een aanmelding wordt getoetst op volledigheid en of de Inschrijver zich kwalificeert op alle gestelde eisen. Het begrip aanmelding is inderdaad verwarrend, dus dient gelezen te worden als "aanmelding".
18	Beschrijvend document, par. 1.6, blz. 6	Welk percentage hanteert u voor de Social return?	Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de opdrachtnemer zich om bij gunning minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW (vanaf € 100.000,-) voor deze opdracht aan te wenden in het kader van Social Return.
19	Beschrijvend document, par. 1.9, blz. 6	Bij welke minimale drempelwaarde is de social return-verplichting van toepassing?	Zie antwoord op vraag 18.
20	Beschrijvend document, par. 2.5, blz. 9	Uit ervaring weten wij dat antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen in sommige gevallen aanvullende vragen oproept. De antwoorden op deze vragen zijn van belang voor het doen van een deugdelijke aanmelding voor inschrijvers. Biedt de aanbestedende dienst de mogelijkheid om mogelijk aanvullende vragen te stellen?	Nee
21	Bijlage 2 pagina 2	Informatie en advies valt niet onder de scope van de opdracht. Mocht na het intakegesprek toch blijken dat er sprake is van een eenmalig adviesgesprek, wordt het intakegesprek en verslaglegging wel betaald? Zo niet, wat doet opdrachtgever aan de voorkant om te voorkomen dat ondernemers worden aangemeld waarbij toch sprake kan zijn van een eenmalig adviesgesprek?	De aanmelding van de ondernemer vindt plaats bij de gemeente en de consultant zelfstandigen inventariseert samen met de ondernemer welke inzet nodig is. Als vervolgens een intakegesprek van ondernemer met de opdrachtnemer plaatsvindt en blijkt dat informatie en advies voldoende is dan kunnen de kosten van het product intake gedeclareerd worden.
22	Bijlage 2 pagina 4	Wat verstaat opdrachtgever onder "systematische intake"?	Bij een systematische intake worden methodische gesprekken gevoerd met de ondernemer. Daarbij worden steeds dezelfde onderwerpen besproken. Zie voor aanvullende informatie https://www.nvbk.nl/basisdienstverlening
23	Bijlage 2 pagina 6	Wat verstaat opdrachtgever onder: "begeleiding bij het aanvragen van inkomensondersteuning, toelagen en overige regelingen? Wat verwacht opdrachtgever hierbij concreet van opdrachtnemer? Dezelfde vragen gelden voor "het bieden van ondersteuning bij heroriëntatie op arbeid, opleiding of andere vormen van maatschappelijke participatie".	De opdrachtnemer biedt actief ondersteuning bij deze onderwerpen en opdrachtnemer werkt daarvoor samen met de consultant zelfstandigen en betrokken ketenpartners van de gemeente.
24	Oplossing schulden pagina 7	schulden kunnen door middel van een saneringskrediet worden opgelost. De kredietbanken waarmee opdrachtgever samenwerkt, zijn aangesloten Bij het Waarborgfonds. Is het een maximum kredietbedrag vastgesteld dat kan worden aangevraagd en vergoedt opdrachtgever de levensvatbaarheidsonderzoeken voor ondernemers die niet in aanmerking komen voor Bbz?	Wij streven er naar om bij ingangsdatum van de overeenkomst de saneringskredieten voor (ex-) ondernemers formeel te hebben geregeld met kredietverstrekker. Pas dan kan de vraag over maximaal kredietbedrag worden beantwoord. Als de kredietverstrekking is geregeld worden ook de levensvatbaarheidsonderzoeken voor ondernemers die niet in aanmerking komen voor Bbz door Opdrachtgever vergoed.

25	Programma van Eisen, algemene eisen, eis 6	Is het houden van een intake op een locatie zo dichtbij mogelijk de woonplaats van de cliënt een harde vereiste of kan wanneer de ondernemer dat goedvindt, de intake ook digitaal via Teams plaatsvinden?	Het intakegesprek en andere cruciale gesprekken verwachten wij dat de gesprekken wel op locatie worden gevoerd, eventueel vervolg kan in overleg met de ondernemer ook digitaal, zie ook het antwoord op vraag 11
26	Programma van Eisen, eisen m.b.t. managementinformatie, eis 1	Volstaan een opdrachtgeversportal en een klantportal die voorzien in alle relevante informatie, maar die niet één op één gelijk zijn aan het klantvolgsysteem van opdrachtnemer?	Van belang in deze is dat de consultant zelfstandigen over dezelfde informatie beschikt als de ondernemer.
27	Bijlage 2 Overeenkomst Schuldhulpverlening (ex-)ondernemers	In de overeenkomst wordt gesproken over ex-ondernemers. Wanneer wordt een hulpvrager beschouwd als ex-ondernemer en wanneer particulier?	Ex-ondernemer: een inwoner die zijn onderneming heeft beëindigd of op korte termijn wil gaan beëindigen en deze onderneming nog financieel of administratief moet afhandelen. Bijvoorbeeld: het afronden van zakelijke administratie en/of doen van aangiftes bij de Belastingdienst. Als deze administratieve en financiële activiteiten voor de start van de hulpvraag zijn beëindigd, dan wordt de opdracht beschouwd als particuliere schuldhulpverlening, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever. Bij twijfel dient Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever.
28	Bijlage 9 SROI Friesland	In het algemeen genomen verwacht men in het kader van de SROI dat er een percentage wordt besteed/geïnvesteerd aan/in SROI. Dit blijkt niet uit de stukken. Is het mogelijk dit nader toe te lichten?	Zie antwoord op vraag 18.
29	Bijlage 9 SROI Friesland	Het niet hebben van een vestiging in Friesland geeft mogelijk problemen bij de invulling van de SROI Fryslan. Dat levert bevoor/-benadeling op. Kan deze eis veralgemeniseerd worden?	Onze voorkeur is uiteraard dat de SROI invulling plaatsvindt in onze gemeente. Daarnaast kan dit ook ingevuld worden door middel van bijdragen op financiële basis of deelname in natura aan reeds bestaande sociale- of SROI initiatieven in de gemeente. Lukt dit niet dan volstaat ook een SROI investering in de regio van de opdrachtnemer. Zie hiervoor ook de toelichtingen in Bijlage 9 en https://www.sroifryslan.nl/inspiratie/
30	Bijlage 3 prijsstelling	Zijn de genoemde tarieven exclusief BTW?	Alle tarieven zijn exclusief BTW