

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Huurteam Tilburg  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Tilburg  
**Referentie:** 2025/055/VEW/BM  
**Toelichting:**  
-

## Vraag en antwoord

<b>Ref.nr.</b> 1	<b>Onderwerp:</b> Verhuisde huurders  <b>Vraag:</b> Huurders die niet meer in Tilburg woonachtig zijn, maar daar wel woonachtig zijn geweest, vallen die ook onder de doelgroep  <b>Antwoord:</b> Indien het een zaak betreft tussen huurder en verhuurder die in Tilburg speelde (voormalig adres huurder) valt dit onder de doelgroep.  <b>Fase:</b> Inschrijffase  <b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1  <b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1  <b>Beantwoord op:</b> 31 mrt 2026  <b>Percelen:</b> P1 Huurteam Tilburg
<b>Ref.nr.</b> 2	<b>Onderwerp:</b> Website  <b>Vraag:</b> In welke talen moet de website beschikbaar zijn? Dient dit een vertaling via een officieel vertaalbureau te zijn?  <b>Antwoord:</b> Op de website dienen de talen Nederlands, Engels, Arabisch, Pools, Roemeens, Spaans, Turks, Bulgaars en Portugees te staan (dat zijn de 6 meest voorkomende landen van herkomst van arbeidsmigranten).  <b>Fase:</b> Inschrijffase  <b>Inschrijfronde:</b>

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Verhouding met toezichtstrategie

**Vraag:**

Het huurteam staat allereerst de huurder bij en handelt daarbij binnen de machtiging van de huurder. Hoe verhoudt zich dat tot de toezichtstrategie van de gemeente?

Wat indien huurder geen toestemming geeft om informatie over de brandveiligheid te delen?

De gemeente kan immers een eigen belangenafweging maken om wel of niet te handhaven bij geringe overtredingen. Het Huurteam kan dat niet, omdat zij handelt namens de huurder.

Ter illustratie, naar oordeel van het Huurteam is de kans op een verlaging van de huurprijs klein en adviseert tegen een procedure bij de Huurcommissie. De huurder wilt desondanks een procedure starten, wat doet Huurteam?

Een ander voorbeeld over servicekosten. Kosten voor gemeentelijke belastingen (gebruikersdeel) mogen geen onderdeel uitmaken van de servicekostenafrekening. Een procedure bij de Huurcommissie voor afrekening servicekosten is daarmee niet haalbaar. Echter mag de verhuurder deze kosten buiten de afrekening in rekening brengen. De huurder stelt dat de afrekening niet correct is en wenst naar de Huurcommissie te gaan. Het Huurteam adviseert dit niet te doen, omdat die kosten uiteindelijk betaald moeten worden. Wat doet huurteam in dit geval?

**Antwoord:**

Het huurteam handelt binnen de machtiging van de huurder. Het Huurteam meldt in principe enkel zaken bij de gemeente met toestemming van de gemeente. Dit staat los van de toezichtstrategie van de gemeente. De gemeente maakt haar eigen afwegingen met betrekking tot toezicht en handhaving. Indien huurder tegen advies van het Huurteam een procedure over huurprijs of servicekosten wil starten bij de Huurcommissie, wordt Huurteam geacht de huurder in te ondersteunen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

Ref.nr.  
4

**Percelen:**  
P1 Huurteam Tilburg

**Onderwerp:**  
Pag 7. Algemeen

**Vraag:**  
Wat is de inschatting van het aantal uren om de gemeente te adviseren?  
Behoort dit binnen de vaste kosten?

**Antwoord:**  
Dit betreft naar verwachting 5 uren per jaar. Dit behoort binnen de vaste kosten.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
31 mrt 2026

**Percelen:**  
P1 Huurteam Tilburg

Ref.nr.  
5

**Onderwerp:**  
Pag 7. Voor verhuurders

**Vraag:**  
Kan de gemeente aangeven wanneer er sprake is van belangenverstrengeling.?

**Antwoord:**  
Belangenverstrengeling kan ontstaan, wanneer adviezen aan verhuurders specifiek te verwijzen zijn naar lopende geschillen. Adviezen moeten gebaseerd zijn op feitelijke juridische grondslagen zonder enige vooringenomenheid. Huurteam kan daarom voor verhuurders uitleggen hoe bijvoorbeeld een puntentelling huurprijsberekening of berekening servicekosten op de juiste manier worden gemaakt, maar maakt deze niet voor verhuurder. Diensten voor verhuurders worden gepromoot als 'conflictpreventie' en niet als geschiloplossing of geschilbemiddeling. Hierdoor wordt voorkomen dat het belang van de huurder wordt geschaad en kan Huurteam, indien verhuurder niet op de juiste manier handelt, huurder bij in een procedure bij de Huurcommissie bijstaan zonder dat sprake is van belangenverstrengeling.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

Ref.nr.

6

**Onderwerp:**

Pag. 8 buiten de scope

**Vraag:**

Dient onder het terugtrekken van de bestuursrechtelijke deel ook verstaan te worden het eventueel bezwaar en beroep tegen een beslissing van de gemeente?

Lezen wij dit correct indien Huurteam dan ook niet ondersteunt in bezwaar en beroep tegen besluiten van de gemeente over Wet goed verhuurderschap?

Is het Huurteam wel toegestaan om huurders die zich niet kunnen vinden in de beslissing van de gemeente te verwijzen naar de sociale advocatuur?

**Antwoord:**

Met het terugtrekken van het bestuursrechtelijke deel verstaat opdrachtgever dat het Huurteam de huurder niet mag vertegenwoordigen als gemachtigde, bij eventueel bezwaar en beroep tegen een besluit van de gemeente, zowel waar het Wgv betreft als andere gemeentelijke besluiten. Het Huurteam mag huurder wel ondersteunen in deze procedures of doorverwijzen naar de sociale advocatuur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

Ref.nr.

7

**Onderwerp:**

Pag 8, Onder 3.5

**Vraag:**

Kan opdrachtnemer de overeenkomst opzeggen?

**Antwoord:**

Nee. Zie ook artikel 4 van de Conceptovereenkomst (Bijlage 3).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Werkwijze en afhandeling procedures/vragen

**Vraag:**

Wat is de verwachte ondersteuning per procedure / vraag, zowel voorliggend, bijstand als nazorg in onderstaande procedures:

- Procedures bij de Huurcommissie
- Opzeggingen (terecht/onterecht)
- Waarborgsommen niet terug ontvangen
- Intimidatie
- Woning gezocht
- Verhuiskostenvergoedingen
- Oplichting
- Discriminatie
- Vraag/klacht woningbouwcorporatie
- Kantonzaken

Wat verwacht de Gemeente Tilburg per procedure (bovenstaande)? Schrijft Huurteam (bijvoorbeeld) een of meerdere brieven, bellen (op voorhand), moeten we procederen (kantonrechter) als verhuurder niet terugbetaald?

**Antwoord:**

Het Huurteam handelt in de geest van de visie van de gemeente Tilburg. Dit betekent dat in de genoemde procedures indien mogelijk op informele wijze wordt geprobeerd om het conflict tussen huurder en verhuurder op te lossen. Indien deze stap geen resultaat oplevert, worden juridische stappen ondernomen. De gemeente verwacht dat het Huurteam op basis van hun ervaring en expertise een inschatting maakt welke stappen ondernomen dienen te worden op basis van de feiten en omstandigheden van het specifieke geval. Afhankelijk hiervan kunnen dit brieven zijn, telefonisch contact of anderszins. Dit is casusafhankelijk. Kantonzaken zien wij niet als nazorg in de afhandeling van de uitspraak van de huurcommissie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

Ref.nr.  
9

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

**Onderwerp:**

Weigeren

**Vraag:**

Op welke gronden mag Huurteam Tilburg een zaak weigeren? Bijvoorbeeld haalbaarheid, gedrag huurder(?), onredelijke verwachtingen, etc.

**Antwoord:**

Het Huurteam kan bij excessen of bij buiten proportionele gedragingen van huurder in overleg met opdrachtgever overgaan tot weigeren van het starten of voortzetten van een procedure.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

Ref.nr.  
11

**Onderwerp:**

Overdracht gegevens / Hosting

**Vraag:**

Als de gemeente Tilburg de hosting wenst te voorzien, waarbij (een deel van) de verantwoordelijkheid van gegevens ook bij de gemeente ligt, hoe verloopt de overdracht van gegevens naar het Huurteam?

**Antwoord:**

Hosting wordt verzorgd door de gemeente Tilburg. Gegevens wordt ingevuld op de website en worden verwerkt en beheerd door de opdrachtnemer en zijn onderdeel van de vaste kosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

Ref.nr.

14

**Onderwerp:**

Domeinnaam

**Vraag:**

De huidige opdrachtnemer is eigenaar van de domeinnaam (huurteamtilburg.nl). Welke domeinnaam wenst de Gemeente te gebruiken voor deze opdracht? Indien reeds in bezit dan blijft die in bezit van die partij? Wordt dit overgekocht en verstrekt aan de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Gemeente wenst de domeinnamen www.huurteamtilburg.nl te gebruiken. Domeinnaam is en blijft in bezit van de gemeente Tilburg. De domeinnaam wordt in gebruik/buikleen gegeven aan de opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

Ref.nr.

15

**Onderwerp:**

Hosting

**Vraag:**

De huidige opdrachtnemer verzorgt momenteel de hosting. Indien de opdrachtgever de hosting zou willen verzorgen, wie draagt dan de kosten voor hosting, website en vertalingen (zie onderdeel van de opdracht)?

**Antwoord:**

De hosting wordt verzorgd door de gemeente Tilburg. Het inhoudelijk vullen van de website, inclusief vertalingen, wordt verzorgd door opdrachtnemer en is onderdeel van de vaste kosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Inschrijving ander rechtspersoon

**Vraag:**

Kunnen we worden ingeschreven met een andere rechtspersoon in oprichting of eventueel de opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst overdragen naar een ander rechtspersoon in hetzelfde concern? Dit voor zover die concernrelaties exact hetzelfde zijn (aandeelhouders en bestuurders). Gelden hierbij eventuele aanvullende voorwaarden?

**Antwoord:**

In hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument staat beschreven welke geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden voor Inschrijver gelden, en middels welke bewijsstukken Inschrijver dient aan te tonen hieraan te voldoen.

Met betrekking tot het eventueel overdragen van de opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst verwijzen wij u naar artikel 6 van de Conceptovereenkomst (Bijlage 3) en artikel 6.16 van de Juridische bepalingen (Bijlage 1).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

31 mrt 2026

**Percelen:**

P1 Huurteam Tilburg