

### 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Vroegsignalering schulden gemeente Almere, met ons kenmerk AI.2026.02.08.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is **15 mei 2026** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	4.4.2.2. Verzekering bedrijfsaans prakelijkheid	Van de polis of een origineel certificaat van de verzekeraar. Binnen onze organisatie wordt gewerkt met een standaard verzekeringscertificaat dat door de verzekeraar is afgegeven en waarin de dekking en looptijd zijn gespecificeerd. Daarin wordt bevestigd dat er sprake is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 2.500.000 per jaar en een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 5.000.000 per jaar. In het certificaat is tevens opgenomen dat de verzekeringen actueel zijn en dat de premies regelmatig worden betaald. Gaat u ermee akkoord dat dit certificaat volstaat als bewijs van passende verzekering zoals bedoeld in paragraaf 4.4.2.2. van de leidraad en de Algemene Inkoopvoorwaarden van gemeente Almere? Zo niet, dan graag uw uitgebreide toelichting waarom niet.	Ja, het door u beschreven verzekeringscertificaat volstaat als bewijs van passende verzekering zoals bedoeld in paragraaf 4.4.2.2 van de offerteaanvraag. Rol wijkteams



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord																																																
2	Aankondiging / paragraaf 2.1 Offerteaanvraag Geraamde waarde	<p>Kunt u toelichten hoe de totale geraamde waarde van € 2.275.000 zich verhoudt tot de geraamde jaarlijkse kosten van € 650.000 en de contractduur (inclusief verlengingsopties)?</p> <p>Aanvullend verzoek: Wij verzoeken u de raming nader te specificeren, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gehanteerde aannames ten aanzien van volume (aantal signalen, trajecten, bereik);</li> <li>• de verwachte inzet per product (vroegsignalering versus budgetbegeleiding/coaching);</li> <li>• eventuele groei- of opschalingsscenario's gedurende de looptijd;</li> <li>• de wijze waarop het jaarlijkse plafondbedrag zich verhoudt tot de totale raming.</li> </ul> <p>Doel van de vraag: Dit is noodzakelijk om de proportionaliteit van de opdracht en de haalbaarheid van een kostendekkende en marktconforme inschrijving goed te kunnen beoordelen.</p> <p>Aanvulling op de vraag: Om een realistische, uitvoerbare en marktconforme inschrijving te kunnen opstellen, hebben inschrijvers inzicht nodig in de onderliggende aannames van de raming. Zonder dit inzicht is het niet mogelijk om te beoordelen in hoeverre de gevraagde prestaties – waaronder de beoogde opschaling van het bereik – binnen het gestelde plafondbedrag realiseerbaar zijn. Wij verzoeken u daarom om aanvullende informatie te</p>	<p>Tijdens het beantwoorden van deze vraag is gebleken dat bij de geraamde waarde geen rekening is gehouden met budgetcoaching. De waarde van de opdracht wordt daarom aangepast.</p> <p>De overeenkomst wordt in eerst instantie aangegaan voor de duur van 16 maanden en heeft een verleningsoptie van 2 maal 1 jaar. De geraamde waarde (prijspeil 2026) van de opdracht is: 828.646 per jaar, of wel 69.053,83 per maand. De totale maximale looptijd van de overeenkomst is 3 jaar en 4 maanden (40 maanden): 40 x 69.053,83 = 2.762.153.</p> <p>Het plafondbedrag van € 828.646 per jaar geldt voor de totale dienstverlening, inclusief vroegsignalering, budgetbegeleiding/-coaching, implementatie, rapportage, overleg, SROI en alle overige verplichtingen.</p> <p><u>Aantal signalen</u></p> <p>Aantal signalen per soort melder</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>soort melder</th> <th>2025 Q1</th> <th>2025 Q2</th> <th>2025 Q3</th> <th>2025 Q4</th> <th>2026 Q1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energie</td> <td>23</td> <td>14</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Huur</td> <td>1866</td> <td>1875</td> <td>1924</td> <td>1787</td> <td>1989</td> </tr> <tr> <td>Huur</td> <td>681</td> <td>747</td> <td>865</td> <td>761</td> <td>900</td> </tr> <tr> <td>Overig</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Water</td> <td>2075</td> <td>2273</td> <td>1390</td> <td>1711</td> <td>1447</td> </tr> <tr> <td>Zorg</td> <td>2311</td> <td>2502</td> <td>2426</td> <td>1433</td> <td>1208</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>6961</b></td> <td><b>7415</b></td> <td><b>6616</b></td> <td><b>5698</b></td> <td><b>5555</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>De bovenste regel geeft signalen aan waarbij geen soortmelder van bekend is.</p>	soort melder	2025 Q1	2025 Q2	2025 Q3	2025 Q4	2026 Q1	Energie	23	14	9	4	7	Huur	1866	1875	1924	1787	1989	Huur	681	747	865	761	900	Overig	5	4	2	2	4	Water	2075	2273	1390	1711	1447	Zorg	2311	2502	2426	1433	1208	<b>Totaal</b>	<b>6961</b>	<b>7415</b>	<b>6616</b>	<b>5698</b>	<b>5555</b>
soort melder	2025 Q1	2025 Q2	2025 Q3	2025 Q4	2026 Q1																																														
Energie	23	14	9	4	7																																														
Huur	1866	1875	1924	1787	1989																																														
Huur	681	747	865	761	900																																														
Overig	5	4	2	2	4																																														
Water	2075	2273	1390	1711	1447																																														
Zorg	2311	2502	2426	1433	1208																																														
<b>Totaal</b>	<b>6961</b>	<b>7415</b>	<b>6616</b>	<b>5698</b>	<b>5555</b>																																														



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		verstrekken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gehanteerde volumeverwachtingen (aantal signalen, contactpogingen, trajecten);</li> <li>• de verdeling in type dienstverlening en intensiteit (licht/advies versus trajecten);</li> <li>• de huidige realisatiecijfers (bijvoorbeeld huidig bereik, conversie naar trajecten);</li> <li>• eventuele groeiscenario's of beleidsmatige intensiveringen die in de raming zijn verwerkt.</li> </ul>	<p>Ons bereik lag in 2025 rond de 20% van de gemelde inwoners.</p> <p>In de tweede helft van 2025 heeft team vroegsignalering de volgende resultaten bereikt met inwoners:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quick Fix: 143</li> <li>- Doorverwijzingen: 353, waarvan 66 naar preventief budgetbegeleiding en -coaching</li> </ul> <p>Wij gaan uit van:            Aantal fte vroegsignalering: 5            Aantal fte budgetbegeleiding/ coaching: 2</p> <p>Er zijn op dit moment geen extra middelen beschikbaar.</p> <p>Uit onderzoek blijkt dat een persoonlijke benadering, bellen of langsgaan, het meest succesvol is. Ook een combinatie van contactvormen blijkt effectief. Dit is natuurlijk niet mogelijk voor alle signalen. U heeft ons afwegingskader ontvangen. Een van de gunningscriteria is advies om ons afwegingskader te verbeteren.</p>
3	Afbakening advies en Quick Fix	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8 Kunt u toelichten wat de gemeente verstaat onder "advies en Quick Fix"? Welke activiteiten vallen hieronder, wanneer is dit product afgerond en hoe wordt dit geregistreerd?	Advies en Quick Fix: oplossing binnen 30 dagen Het aanbod van team vroegsignalering kan bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hulp bij het ordenen van de administratie;</li> <li>• het voeren van een budgetadviesgesprek;</li> <li>• geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van schuldhulpverlening of andere vormen van financiële dienstverlening;</li> <li>• hulp bij het aanvragen van toeslagen en andere inkomensondersteunende voorzieningen;</li> <li>• de berekening van de beslagvrije voet;</li> </ul>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• (helpen bij) het maken van betalingsafspraken met crediteuren</li> </ul> <p>Afgerond: als er hulp is geboden die kan leiden tot oplossen van de betalingsachterstand</p> <p>Quick Fix is een keuze in het registratiesysteem RIS.</p>
4	Afbakening budgetbegeleiding en budgetcoaching	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9   Programma van Eisen eis 3.2 p. 3</p> <p>Kunt u aangeven wanneer sprake is van budgetbegeleiding, wanneer van budgetcoaching en wanneer van een gecombineerd traject? Graag ontvangen wij de verwachte minimum- en maximumduur, intensiteit en afrondcriteria per trajecttype.</p>	<p>Onder budgetbegeleiding wordt o.a. verstaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De (financiële) administratie ordenen en uitgaven bijhouden;</li> <li>• een overzicht maken van inkomsten, uitgaven (maand- en jaarbegrotingen) en reserveringen;</li> <li>• (automatische of periodieke) betaalopdrachten instellen;</li> <li>• gebruik maken van financiële regelingen en voorzieningen;</li> <li>• tips geven om geld te besparen;</li> <li>• kleine betalingsachterstanden verantwoord oplossen;</li> <li>• het koppelen van ontvangen vroegsignalen aan lopende dossiers om, ingeval van het ontstaan van nieuwe achterstanden, direct met de hulpvrager te bespreken hoe deze verantwoord kunnen worden opgelost;</li> <li>• keuzes maken over sparen, lenen en verzekeren (daarbij moet je voldoen aan de eisen van de Wft).</li> </ul> <p>Onder budgetcoaching wordt verstaan: Het voeren van gesprekken of het aanbieden van trainingen die gericht zijn op het ontwikkelen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfbewustzijn</li> <li>• impulsbeheersing</li> <li>• verantwoordelijkheidsgevoel</li> <li>• doelgerichtheid</li> </ul>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> <li>stressmanagement</li> </ul> <p>Wij gaan voor preventief budgetcoaching/begeleiding uit van min. 1 en max. 9 gesprekken gedurende maximaal 1 jaar.</p> <p>Het gaat altijd om een gecombineerd traject.</p>
5	Afhandelter mijn melding in RIS	Programma van Eisen eis 5.1 p. 5   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7 Binnen welke periode moet een melding in RIS zijn afgehandeld? Hanteert de gemeente hiervoor verschillende termijnen per type signaal, contactstrategie of uitkomst, bijvoorbeeld geen contact, contact, hulpacceptatie of doorverwijzing?	Binnen 4 weken na het ontvangen van een signaal over een betalingsachterstand, moet opdrachtnemer de inwoner benaderd hebben en - bij acceptatie hulp - een eerste gesprek gevoerd hebben. Als een inwoner de aangeboden hulp accepteert en er blijkt sprake van een bedreigende situatie, of een dergelijke bedreigende situatie blijkt al uit de aard van het signaal, dan geldt de wettelijke termijn voor het voeren van een eerste gesprek binnen 3 werkdagen zoals vastgelegd in de modules Aanmelding en Crisisinterventie. Hierbij hanteren wij de termijnen die gesteld zijn door de NVVK.
6	Afwegingskader	Wie is er verantwoordelijk voor de daadwerkelijke verzending van de kaarten? En wie draagt deze kosten?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzenden van de kaarten en voor de kosten van het verzenden.
7	Afwegingskader	Is er een maximumaantal huisbezoeken?	Er is geen minimum en geen maximum aantal huisbezoeken. Dit is afhankelijk van de signalen die binnenkomen en de contactstrategie die in overleg wordt bepaald.
8	Afwegingskader	Met hoeveel consultants/FTE wordt op dit moment de uitvoering gedaan van het afwegingskader?	Wij gaan ervan uit dat de werkzaamheden met 5 fte vroegsignalering uitgevoerd kunnen worden.
9	Algemeen	Indien de aantallen aantoonbaar stijgen, welke ruimte is er om op te schalen binnen de gemeente Almere?	Op dit moment is er geen financiële ruimte om meer geld beschikbaar te stellen. Als het aantal signalen aantoonbaar stijgt en daarmee ook de werkdruk zal opnieuw naar het afwegingskader gekeken moeten worden en/of zal de politiek een



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			besluit moeten nemen over wel/geen extra middelen beschikbaar stellen.
10	Algemeen	Hoeveel Fte's worden er nu ingezet voor de huidige uitvoering en welke aantallen horen hierbij? Wat is het aantal fte in het kader van coördinatie/leidinggevend kader?	Zie voor het antwoord op het eerste deel van de vraag, het antwoord bij vraag 2. Wij gaan uit van min. 0,55 fte coördinatie/leidinggevend kader. De teamleiding hoeft niet 4 dagen per week op locatie aanwezig te zijn, maar moet wel 4 dagen per week bereikbaar zijn voor het team Vroegsignalering, de partners en de gemeente.
11	Algemeen	Welke systemen worden er nu gebruikt naast RIS?	De gemeente is van mening dat dit niet ter zake doet. De toekomstige aanbieder is vrij om een keuze te maken in de systemen die worden gebruikt om budgetcoachingstrajecten aan te bieden.
12	Algemeen	Wij verzoeken u om de aanpassingen en verduidelijkingen die voortvloeien uit deze Nota van Inlichtingen – voor zover relevant – integraal te verwerken in geactualiseerde aanbestedingsstukken (zoals de leidraad en bijlagen), en deze opnieuw te publiceren via het aanbestedingsplatform. Dit draagt bij aan de naleving van het transparantie- en gelijkheidsbeginsel, doordat alle inschrijvers op basis van dezelfde, actuele informatie hun inschrijving kunnen voorbereiden. Indien u dit verzoek niet honoreert, verzoeken wij u om toe te lichten op welke gronden u hiervan afziet.	Indien de gegeven antwoorden ertoe leiden dat betreffende stukken (moeten) worden aangepast, dan zal er een aangepast en geactualiseerde versie van de betreffende stukken met deze Nvl worden gepubliceerd.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Algemeen / opdrachtoomschrijving/ Offerteaanvraag Verhouding inzet en trajectduur	Hoe ziet de gemeente de beoogde verhouding tussen vroegsignalering (advies/Quick Fix) en trajecten budgetbegeleiding en -coaching? Zijn er richtlijnen voor maximale duur, intensiteit of caseload per traject? Suggestie: Geef bandbreedtes of kengetallen om een realistische en vergelijkbare inschrijving mogelijk te maken.	Voor verhouding tussen vroegsignalering en trajecten budgetbegeleiding en -coaching zie vraag 2.  Voor richtlijnen maximale duur, intensiteit of caseload per traject zie vraag 4.
14	Algemeen/ Offerteaanvraag Consequenties KPI's	Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met het niet behalen van de gestelde doelstellingen/KPI's gedurende de looptijd van de overeenkomst? Aanvullend: Wij verzoeken u te verduidelijken of en in welke mate dit kan leiden tot bijsturing, herstelmaatregelen of andere contractuele gevolgen. Suggestie: Wij adviseren dit expliciet te maken, zodat duidelijk is welke risico's en verantwoordelijkheden samenhangen met de uitvoering van de opdracht.	Per abuis zijn de geformuleerde KPI's niet opgenomen in de offerte aanvraag. Voor de volgende resultaatgebieden zijn KPI's geformuleerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdige opvolging van signalen</li> <li>- Bereik van inwoners</li> <li>- Passend hulpaanbod</li> <li>- Warme doorverwijzing</li> <li>- Toename financiële zelfredzaamheid</li> </ul> De KPI's zullen aan de aangepaste offerte worden toegevoegd als bijlage.  Als een aanbieder goed meedenkt en meewerkt aan het bereiken van onze ambities en doelstellingen zitten er geen financiële gevolgen aan het niet halen van de KPI's.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Algemene inkoopvoorwaarden	Ten aanzien van artikel 16: De huidige redactie impliceert dat boetes direct verschuldigd kunnen zijn bij het intreden van verzuim. Opdrachtnemer stelt voor om expliciet op te nemen dat boetes pas verschuldigd zijn indien de nalatige Partij, na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen is nagekomen. Is de Gemeente bereid artikel 16 lid 4 in die zin aan te passen?	<p>Artikel 16 volgt het wettelijke systeem van verzuim. Dat betekent dat een boete pas verschuldigd kan zijn nadat de nalatige partij schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om alsnog na te komen (tenzij sprake is van een situatie waarin het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat ingebrekestelling achterwege kan blijven). Pas wanneer deze termijn ongebruikt verstrijkt, ontstaat verzuim en wordt de boete opeisbaar.</p> <p>De huidige redactie van artikel 16 (lid 4) werkt dit systeem reeds uit. De gemeente ziet daarom geen aanleiding om de bepaling aan te passen.</p>
16	Algemene inkoopvoorwaarden	Ten aanzien van Artikel 16: De huidige boete van 1% per werkdag met een maximum van 10% wordt als disproportioneel ervaren. Opdrachtnemer stelt voor om de boete in Artikel 16 te matigen naar 0,1% per werkdag met een cumulatief maximum van 5% van de totale opdrachtwaarde. Is de Gemeente bereid de boeteclausule in Artikel 16 conform dit voorstel te matigen naar een marktconform niveau?"	De gemeente is niet bereid de boeteclausule te matigen naar 0,1% per werkdag. Wel zal de gemeente de hoogte van de boete aanpassen naar 0,25% per werkdag, met behoud van het maximum van 10% van de totale opdrachtwaarde.
17	Algemene inkoopvoorwaarden	Is de Gemeente bereid de laatste zin van Artikel 16 lid 1 (uitvoering door derden voor rekening van Opdrachtnemer) te verwijderen? Opdrachtnemer acht deze bepaling disproportioneel, aangezien de Gemeente reeds beschikt over de rechtsmiddelen ontbinding, boetes en schadevergoeding.	De gemeente is niet bereid de laatste zin van artikel 16 lid 1 te verwijderen. Deze bepaling is een gebruikelijke en proportionele waarborg om te kunnen borgen dat de overeengekomen prestatie tijdig en conform overeenkomst wordt geleverd. De bepaling komt pas aan de orde wanneer sprake is van verzuim en opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming. Opdrachtnemer heeft naleving van deze bepaling daarmee in eigen hand.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			De gemeente ziet daarom geen aanleiding om de bepaling aan te passen.
18	artikel 3.2 overeenkomst	Vanaf 1 januari 2027 is dienstverlener gerechtigd, jaarlijks de prijzen te indexeren. Hoe verhoudt zich dit tot het vaste jaarbudget?	Het jaarbudget van 2026 mag vanaf 1 januari 2027 jaarlijks geïndexeerd worden.
19	artikel 3.2 overeenkomst	Hier staat dat de Gemeente de mogelijkheid heeft om de overeenkomst te verlengen of te beëindigen na de eerste contractperiode. Kan hier aan toegevoegd worden dat het beëindigen van de overeenkomst ook vanuit de dienstverlener kan plaatsvinden na de eerste contractperiode.	Dit kan niet worden toegevoegd.
20	artikel 3.2 overeenkomst	Ten behoeve van de tarieven en prijsindexatie. Is het de bedoeling dat inschrijver een tarief per productonderdeel communiceert. En hierop de inzet en acties baseert?	Er hoeven geen tarieven per productonderdeel verstrekt te worden. Het totale jaarbudget mag geïndexeerd worden zoals beschreven in de overeenkomst.
21	Bijlage 2 – Programma van Eisen (Eisen t.a.v. gegevensuitwisseling) 5.2 en 3.7	Kan de gemeente een overzicht geven van de ketenpartners en sociaal-domeinpartners waarmee de opdrachtnemer vanaf de start moet samenwerken en, waar relevant, gegevens moet uitwisselen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verder Financiële Zorgverlening: voor een traject schulddienstverlening (SDV: minnelijke schuldregeling en/of toeleiding naar WSNP-traject) gericht op een schuldenvrije toekomst</li> <li>• Welzijnsorganisatie De Schoor: Maatwerk OSS: voor een traject Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie gericht stabilisatie van de schulden last en de aanpak van belemmeringen ten aanzien van een schulddienstverleningstraject. Doel toeleiding naar SDV of SDV-plus traject</li> </ul>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfstandigen Loket Flevoland (ZLF): schuldhulpverlening voor zelfstandigen</li> <li>• Kredietbank Nederland: Preventief budgetbeheer</li> <li>• De Schie: Preventief budgetbeheer</li> <li>• Kwintes: Preventief budgetbeheer</li> <li>• Welzijnsorganisatie De Schoor: Sociaal Raadsliden</li> <li>• Humanitas Budgetmaatjes: ondersteuning bij ordenen financiële administratie en maken overzicht inkomsten en uitgaven.</li> <li>• Gemeente Almere: Wijkteams</li> <li>• Gemeente Almere: Werk &amp; Inkomen: Bijstandsuitkering, bijzondere bijstand</li> <li>• Gemeente Almere: Afdeling Belastingen</li> <li>• Vrijwilligers- en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA)</li> </ul> <p>Voor afwegingskader wanneer welk traject zie bijgesloten PowerPoint.</p>
22	Bijlage 2 – Programma van Eisen (Rapportage) 7.1	Kan de gemeente vóór inschrijving aangeven welke managementinformatie zij minimaal per kwartaal wil ontvangen?	<p>De gemeente verwacht minimaal cijfermatige informatie met een inhoudelijke duiding te ontvangen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal ontvangen Vroegsignalen</li> <li>• Het aantal opgepakte meldingen</li> <li>• Het type signalen (enkelvoudig/ meervoudig)</li> <li>• Het aantal inwoners dat is bereikt inclusief percentage bereik</li> <li>• De ingezette contactstrategie</li> <li>• Het aantal inwoners dat hulp heeft geaccepteerd</li> <li>• Het aantal doorverwijzingen, gespecificeerd naar type vervolghulp</li> </ul>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• De eindresultaten van opgepakte meldingen (bijv. Acceptatie hulp, doorverwijzing, weigering, geen hulp nodig, etc.)</li> <li>• Het aantal gestarte en beëindigde trajecten budgetbegeleiding/ coaching</li> <li>• De reden van beëindiging van deze trajecten</li> <li>• De gemiddelde doorlooptijd van budgetbegeleiding/ coaching</li> </ul> <p>De hierboven genoemde managementinformatie is niet limitatief. De gemeente kan, indien dit nodig is voor sturing, monitoring of doorontwikkeling, in overleg met de opdrachtnemer aanvullende informatie uitvragen of nadere specificaties aanbrenge</p>
23	Programma van Eisen, eisen 3.6 en 3.7 p. 3   Beleidsplan Doen wat werkt p. 16-18 en p. 20-25	Welke rol spelen de wijkteams van de gemeente Almere op dit moment in het kader van vroegsignalering, schuldhulpverlening en doorverwijzing naar budgetbegeleiding en -coaching? Welke rol verwacht de gemeente van de wijkteams tijdens de nieuwe overeenkomst en hoe moet de opdrachtnemer hiermee samenwerken?	Het wijkteam verwijst geen burgers met financiële vragen direct naar Team Vroegsignalering. Het wijkteam verwijst: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij algemene financiële vragen naar het Financieel Huis (tijdens deze spreekuren is ook iemand van team Vroegsignalering aanwezig)</li> <li>- Bij problematische schulden naar Verder of Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie</li> </ul>
24	Bijlage 2 – Programma van Eisen 4.1	Graag vernemen wij of en welke acceptatiecriteria de gemeente hanteert voor de overgang naar de nieuwe opdrachtnemer.	We hanteren geen acceptatiecriteria. Het implementatieplan moet voldoen zoals omschreven is in eis 4.1.
25	Bijlage 2 – Programma van Eisen en	In de stukken staat dat de opdrachtnemer samenwerkt met vaste lastenpartners, de gemeente en betrokken ketenpartners, en meewerkt aan integrale casuoverleggen. Kan de gemeente aangeven hoe zij de	Team Vroegsignalering is verantwoordelijk voor een Quick Fix of voor een juiste warme doorverwijzing naar schuldhulpverlening voor particulieren of zelfstandigen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Offerteaanvraag 5.2	rol van de opdrachtnemer in het ketenproces precies ziet? Graag daarbij aangeven welke ketenpartners vanaf de start betrokken zijn, wie casusregie voert, hoe warme overdracht plaatsvindt en welke bestaande samenwerkingsafspraken of gegevensdelingsafspraken van toepassing zijn.	<p>Voor voorbeelden van ketenpartners zie vraag 21.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De regie voor de Quick Fix ligt bij aanbieder.</li> <li>• De regie voor een traject Schulddienstverlening of toeleiding naar WSNP ligt bij Verder.</li> <li>• De regie voor een traject Schulddienstverlening Plus ligt voor de financiën bij Verder en voor de flankerende hulpverlening bij Welzijnsorganisatie De Schoor.</li> <li>• De regie voor een traject Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie ligt bij Welzijnsorganisatie De Schoor.</li> </ul> <p>Gunningscriterium 4 heeft betrekking op de ketensamenwerking en de overdracht. Het is aan de aanbieder om aan te geven hoe u de samenwerking het liefst vorm zou willen geven.</p>
26	Budgetbegeleiding	Offerteaanvraag par. 2.4 p.8 U somt hier op wat onder budgetbegeleiding wordt verstaan. Valt het openen van een (bank)rekening(en) volgens u ook onder budgetbegeleiding?	Het openen van een (bank)rekening met als doel preventief budgetbeheer behoort niet tot budgetbegeleiding. Er kan wel worden doorverwezen naar preventief budgetbeheer van de Kredietbank Nederland of De Schie.
27	Budgettaire verdeling producten	Offerteaanvraag par. 2.1 p. 6   Offerteaanvraag par. 2.2 p. 6 Wat is op dit moment de budgettaire verdeling tussen vroegsignalering enerzijds en preventieve budgetbegeleiding en -coaching anderzijds? Graag ontvangen wij, indien mogelijk, de verdeling over 2023, 2024 en 2025.	De budgetverdeling is en was 75% vroegsignalering en 25% preventief budgetbegeleiding en -coaching.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28	Caseload	<p>Programma van Eisen, eisen 3.1-3.13 p. 3   Offerteaanvraag par. 2.1 p. 6</p> <p>Welke gemiddelde en maximale caseload per medewerker acht de gemeente passend voor vroegsignalering, budgetbegeleiding en budgetcoaching? Indien de gemeente dit niet voorschrijft: op welke wijze wordt tijdens de uitvoering beoordeeld of de ingezette capaciteit voldoende is?</p>	<p>De gemeente is wettelijk verplicht om alle signalen vroegsignalering op te pakken en een hulpaanbod te doen, daarom geldt voor vroegsignalering geen maximale caseload.</p> <p>Wij schrijven geen gemiddelde caseload voor budgetcoaching. De kwaliteit van de geleverde dienst bepaalt of de ingezette capaciteit voldoende is. Dit wordt mede beoordeeld via de tevredenheid van de samenwerkingspartners waarnaar is doorverwezen en de tevredenheid van de burgers over de budgetbegeleiding en -coaching.</p>
29	Combinatie-inschrijving	<p>Offerteaanvraag par. 4.2.1 p. 13-14   Offerteaanvraag par. 4.2.2 p. 14</p> <p>Kan de gemeente bevestigen dat inschrijving als combinatie of met onderaannemer is toegestaan, waarbij één partij vroegsignalering uitvoert en de andere partij budgetbegeleiding/-coaching? Zijn er aanvullende eisen aan taakverdeling, hoofdelijke aansprakelijkheid of UEA-indiening?</p>	<p>De gemeente kan bevestigen dat er ingeschreven mag worden als combinatie en/of middels onderaanneming. In het geval van onderaanneming moeten beide partijen voldoen aan de gestelde eisen en de gevraagde bewijsstukken overhandigen.</p> <p>De gemeente verwacht wel een intensieve samenwerking tussen deze partijen.</p> <p>.</p> <p>Alle inschrijvers, combinanten en derden op wie een beroep wordt gedaan, dienen ieder afzonderlijk een UEA in te dienen conform paragraaf 4.2.1 van de offerteaanvraag.</p> <p>Indien wordt ingeschreven als combinatie, zijn de partijen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst. Bij onderaanneming blijft de hoofdaannemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Contactstrategie en afwegingskader	<p>Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18   Programma van Eisen eis 1.3 p. 1   Bijlage 12</p> <p>Is het toegestaan om in de uitvoering af te wijken van het huidige afwegingskader wanneer data, professionele inschatting of inwonerkenmerken aanleiding geven tot een andere contactstrategie? Zo ja, binnen welke grenzen en met welke verantwoordingsvereisten?</p>	<p>De opdrachtnemer beschikt binnen de genoemde kaders over de professionele ruimte om maatwerk toe te passen. Afwijkingen (van de genoemde kaders) worden gemotiveerd, vastgelegd en afgestemd met de gemeente.</p>
31	Crisismeldingen	<p>Offerteaanvraag par. 2.3 p. 6-7   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7-8   Programma van Eisen eis 3.12 p. 3</p> <p>Hoeveel crisismeldingen komen er gemiddeld per maand binnen bij de gemeente Almere? Kunt u daarbij aangeven hoeveel daarvan samenhangen met huurachterstanden, energie, water, zorgpremie of andere urgente financiële problematiek?</p>	<p>De crisismeldingen waarover wordt gesproken hebben betrekking op vroegsignalering. Dit betreft per definitie signalen die samenhangen met betalingsachterstanden in vaste lasten (huur, energie, water en zorgpremie). Alle crisismeldingen binnen deze opdracht zijn daarmee financieel van aard. In 2025 zijn er in totaal 1464 crisissignalen binnen gekomen.</p>
32	Cumulatie van contactmiddelen	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18   Programma van Eisen eis 1.4 p. 1</p> <p>Is een cumulatie van contactmiddelen toegestaan om het bereik te vergroten, bijvoorbeeld eerst e-mail, daarna telefonisch contact en vervolgens een huisbezoek? Zo ja, verwacht de gemeente hiervoor een vaste volgorde of mag de opdrachtnemer de volgorde bepalen op basis van signaalkenmerken, inwonerprofiel en professionele inschatting?</p>	<p>Ja, een cumulatie van contactmiddelen is toegestaan. Aanbieder wordt bij gunningswens 1 uitgenodigd een voorstel te doen om ons huidige afwegingskader aan te passen en een nieuwe contactstrategie voor te stellen.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Definitie bereik	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7   Programma van Eisen eis 1.4 p. 1 Welke definitie hanteert de gemeente voor “bereik” binnen deze opdracht? Telt bereik bijvoorbeeld als telefonisch contact, fysiek contact, digitale reactie, aanvaarding van hulp, of een combinatie daarvan?	De gemeente sluit aan bij de Leidraad Vroegsignalering van de VNG. Er is sprake van bereik wanneer naar aanleiding van een vroegsignaal daadwerkelijk persoonlijk contact tot stand komt met de inwoner. Dit kan telefonisch, fysiek of digitaal zijn, mits sprake is van een actieve reactie van de inwoner. Het enkel verzenden van een bericht zonder reactie geldt niet als bereik. Aanvaarding van hulp maakt geen onderdeel uit van de definitie van bereik, dit wordt gezien als een vervolgstap, namelijk ‘hulpacceptatie’.
34	Doelgroep diversiteit en taal	Programma van Eisen eis 1.7 p. 1   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8 Zijn er vanuit de gemeente specifieke eisen of verwachtingen voor meertalige communicatie, inzet van tolken, laaggeletterdheid of cultuur sensitieve benadering binnen vroegsignalering en budgetcoaching?	Er zijn geen specifieke eisen of verwachtingen voor de genoemde zaken wel wordt de aanbieder via gunningswens 1 en 2 uitgenodigd aan te geven hoe deze denkt het bereik te vergroten én te komen tot een passend en behoeftegericht hulpaanbod.
35	Doen Wat Werkt	Is er een concept 2027-2030 en mogen wij deze ontvangen?	Nee, er is nog geen conceptbeleidsplan 2027 – 2030.
36	Doorlooptijd eerste opvolging	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7   Programma van Eisen eis 1.4 p. 1 Binnen welke termijn na ontvangst van een vroegsignaal verwacht de gemeente de eerste contactpoging? En binnen welke termijn verwacht de gemeente opvolgende contactpogingen, huisbezoeken en eventuele overdracht naar vervolghulp?	De gemeente verwacht dat binnen 4 weken na ontvangst van een vroegsignaal ten minste één contactpoging is gedaan richting de inwoner en bij bereik het eerste gesprek heeft plaatsgevonden.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Doorstroom van bereikte inwoners naar budgetbegeleiding en coaching	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7-8   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9</p> <p>Er wordt aangegeven dat 20% van de aangemelde inwoners wordt bereikt en dat van deze groep 8% wordt doorverwezen naar schuldhulpverlening. Hoeveel van de bereikte inwoners maakt gebruik van preventieve budgetbegeleiding en/of budgetcoaching? Graag ontvangen wij aantallen en percentages over 2023, 2024 en 2025.</p>	<p>In de tweede helft van 2025 is 19% van de burgers die naar een partner in de stad zijn doorverwezen, doorverwezen naar preventief budgetbegeleiding en – coaching. Cijfers van 2023 en 2024 zijn niet relevant voor deze aanbesteding.</p>
38	Exitregeling en continuïteit dienstverlening	<p>Offerteaanvraag par. 2.3 p. 7   Programma van Eisen eis 4.1 p. 4</p> <p>Wij vernemen graag welke verplichtingen gelden bij beëindiging van de overeenkomst ten aanzien van de overdracht van dossiers, lopende trajecten en de borging van continuïteit van dienstverlening. Hoewel in het Programma van Eisen wordt verwezen naar een implementatie- en exitplan, missen wij in de aanbestedingsstukken een nadere operationele uitwerking van de exitfase, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- welke gegevens, dossiers, rapportages en werkinstructies bij contractbeëindiging moeten worden overgedragen;</li> <li>- welke rol de gemeente vervult bij deze overdracht;</li> <li>- welke verantwoordelijkheden gelden voor de vertrekkende en opvolgende opdrachtnemer;</li> <li>- hoe wordt omgegaan met cliënten die zich nog in een lopend budgetcoach- of budgetbegeleidingstraject bevinden, mede gezien het feit dat dergelijke trajecten</li> </ul>	<p>De gemeente verwijst hiervoor naar het programma van eisen bij 4.2, 4.3 en 4.4. Hier worden de eisen ten aanzien van een exitplan genoemd.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>meerdere maanden kunnen duren; - of van de huidige opdrachtnemer wordt verwacht dat lopende trajecten worden afgerond, dan wel dat overdracht gedurende lopende ondersteuning plaatsvindt.</p> <p>Kan de gemeente nader toelichten welke eisen en verwachtingen gelden ten aanzien van de continuïteit van dienstverlening en de praktische inrichting van de transitiefase bij einde overeenkomst.</p>	
39	Frequentie matching in RIS	<p>Programma van Eisen eis 5.1 p. 5   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7</p> <p>Op welke frequentie wordt op dit moment gematcht in RIS? Vinden meldingen en matching dagelijks, wekelijks of met een andere frequentie plaats? En verwacht de gemeente dat de opdrachtnemer deze frequentie voortzet of verbetert?</p>	<p>Op dit moment vindt de matching van signalen in RIS één keer per maand plaats. De gemeente staat ervoor open om deze frequentie aan te passen, indien dit aantoonbaar bijdraagt aan het beter of sneller behalen van de doelstellingen van vroegsignalering.</p>
40	Historische instroom budgetbegeleiding en coaching	<p>Offerteaanvraag par. 2.2 p. 6   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9</p> <p>Kunt u voor 2023, 2024 en 2025 aangeven hoeveel inwoners zijn gestart met preventieve budgetbegeleiding en/of budgetcoaching, wat de gemiddelde trajectduur was en hoeveel trajecten gelijktijdig liepen?</p>	<p>In de tweede helft van 2025 zijn 66 personen gestart met een traject preventie budgetbegeleiding en -coaching. Een traject is max. 9 gesprekken gedurende max. 1 jaar. De jaren 2023 en 2024 zijn niet relevant voor deze aanbesteding.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Huidige toepassing afwegingskader	Bijlage 12   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18   Programma van Eisen eis 1.3 p. 1 In bijlage 12 staat het afwegingskader Vroegsignalering schulden. Afhankelijk van de hoogte van de vordering, recidive, matches en leeftijd worden verschillende middelen ingezet om met de inwoner in contact te komen. U vraagt in Gunningswens 1 om mogelijkheden voor aanpassingen. Wordt het afwegingskader door de huidige leverancier op dit moment strikt gehanteerd? Zo nee, op welke onderdelen wordt hiervan afgeweken en op basis waarvan?	De huidige aanbieder hanteert in principe dit afwegingskader, maar mag in overleg hiervan afwijken. Het is aan aanbieder om in het kader van gunningswens 1 voorstellen te doen.
42	Huisbezoeken	Bijlage 12   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18 Hoeveel huisbezoeken zijn in 2023, 2024 en 2025 uitgevoerd binnen vroegsignalering? Kunt u daarbij aangeven hoeveel huisbezoeken hebben geleid tot contact, hulpacceptatie of doorverwijzing?	2023: 1664 huisbezoeken waarvan 22,9% heeft geleid tot contact 2024: 4252 huisbezoeken waarvan 21,61% heeft geleid tot contact 2025: 4876 huisbezoeken waarvan 19,40% heeft geleid tot contact
43	Implementatieperiode	Offerteaanvraag par. 3.2 p. 10   Programma van Eisen eis 4.1 p. 4 Kan de gemeente bevestigen dat de periode 1 juli tot en met 31 augustus 2026 uitsluitend geldt als implementatieperiode en dat actieve dienstverlening aan inwoners start op 1 september 2026? Welke activiteiten verwacht de gemeente al in de implementatieperiode?	De gemeente gaat er volgens de aangepaste planning vanuit dat de opdrachtnemer de periode van 1 tot en met 31 augustus 2026 gebruikt als implementatieperiode. Binnen deze periode verwacht de gemeente dat de aanbieder gereed is om per 1 september 2026, de ingangsdatum van de overeenkomst, van start te kunnen gaan.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Inspannings- of resultaatsverplichting budgetcoaching	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7-9   Programma van Eisen hoofdstuk 7 p. 5-6</p> <p>Kan de gemeente vertellen of binnen deze opdracht, specifiek ten aanzien van budgetbegeleiding en budgetcoaching, sprake is van een inspanningsverplichting of van een resultaatsverplichting met betrekking tot de beoogde resultaten en doorstroom van cliënten.</p> <p>Kan de gemeente nader toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- welke concrete resultaten of KPI's als normerend worden beschouwd;</li> <li>- op welke wijze deze resultaten worden gemeten en beoordeeld;</li> <li>- welke invloed externe factoren (zoals motivatie, medewerking of persoonlijke omstandigheden van inwoners) hebben op de beoordeling van de dienstverlening;</li> <li>- en welke mogelijke consequenties verbonden zijn aan het niet behalen van gestelde doelen of resultaten.</li> </ul> <p>Daarnaast vernemen wij graag hoe de gemeente onderscheid maakt tussen beïnvloedbare prestaties van de opdrachtnemer en factoren die buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer liggen.</p>	<p>Voor KPI's en laatste onderdeel van deze vraag, zie vraag 14.</p> <p>Er is sprake van een inspanningsverplichting op het gebied van budgetbegeleiding en -budgetcoaching.</p> <p>Het is aan te raden om een betrouwbaar meetinstrument te gebruiken om de zelfredzaamheid bij de start, tijdens het traject en aan het eind van de coaching of begeleiding objectief te bepalen.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Kerncompetenties bij combinatie	Offerteaanvraag par. 4.4.3.10 p. 16   Offerteaanvraag par. 4.2.1 p. 13-14 Mag bij een combinatie-inschrijving één combinant aantonen te voldoen aan kerncompetentie 1 en de andere combinant aan kerncompetentie 2, mits beide partijen daadwerkelijk worden ingezet voor het betreffende onderdeel?	Ja, dat is toegestaan. Binnen een combinatie mogen de kerncompetenties worden verdeeld, mits iedere kerncompetentie volledig wordt aangetoond door de combinant die het betreffende onderdeel van de opdracht daadwerkelijk uitvoert.
46	Ketenpartners en overlegstructuren	Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 19   Programma van Eisen, eisen 3.6 en 3.7 p. 3 Kunt u een overzicht verstrekken van de belangrijkste ketenpartners waarmee de opdrachtnemer structureel moet samenwerken, inclusief bestaande overlegstructuren, overlegfrequentie en verwachte rol van de opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 21 voor overzicht ketenpartners  Huidige overleg frequentie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 x per maand ketenpartneroverleg</li> <li>- 1 x per maand regulier overleg met beleidsadviseur gemeente</li> </ul>
47	Kwaliteitsbeoordeling en bewijslast impact	Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18   Offerteaanvraag par. 5.3.2 p. 19-20 Welke mate van cijfermatige onderbouwing verwacht de beoordelingscommissie bij de impactclaim richting 40% bereik? Volstaat een onderbouwde prognose op basis van ervaringscijfers, of verwacht de gemeente specifieke lokale data?	De beoordelingscommissie verwacht een goed onderbouwde prognose op basis van landelijke inzichten en eigen ervaringscijfers.
48	Maandelijke verwijzingen naar budgetbegeleiding	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18-19 Hoeveel inwoners worden gemiddeld per maand verwezen naar preventieve budgetbegeleiding en/of budgetcoaching? Kunt u daarbij aangeven vanuit welke routes deze verwijzingen komen, bijvoorbeeld vroegsignalering, wijkteams, Verder, De Schoor, vaste lastenpartners of andere ketenpartners?	Zie het antwoord op vraag 2, voor de eerst gestelde vraag.  De enige partij die kan verwijzen naar preventief budgetbegeleiding en -coaching is aanbieder zelf.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Mesis of alternatief screeningsinstrument	Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18   Beleidsplan Doen wat werkt p. 24 Gebruikt de huidige uitvoerder Mesis? Zo ja, voor welke doelgroep en op welk moment in het proces? Zo nee, welke screeningswijze wordt nu gehanteerd en welke minimale elementen verwacht de gemeente in een alternatief screeningsinstrument?	De huidige aanbieder kan Mesis inzetten. Het is aan de aanbieder om ons een alternatieve screening voor te leggen, zie gunningswens 2.
50	Minimumset management informatie	Programma van Eisen hoofdstuk 7 p. 5-6   Conceptovereenkomst art. 7 p. 4 Kunt u de gewenste minimumset managementinformatie al bij Nota van Inlichtingen verstrekken, zodat inschrijvers hun monitoring, sturing en kwaliteitsaanpak hierop kunnen baseren?	Zie het antwoord op vraag 22.
51	Nulmeting bereik	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18 Wat is de exacte nulmeting waarop het huidige bereik van 20% is gebaseerd? Graag ontvangen wij de teller, noemer, meetperiode en gehanteerde definities.	Zie landelijke monitor Divosa. <a href="#">Monitor Vroegsignalering Schulden   Divosa</a>
52	Offerteaanvraag	"Er wordt het jaarlijkse plafondbedrag van € 650.000, het huidige bereik van 20%, de ambitie van 40% bereik in 2029 en een doorverwijzingspercentage van 8% genoemd, maar er ontbreken concrete volumegegevens. Wat zijn de aantallen en resultaten over 2025 in totaal volume aan ontvangen vroegsignalen, aantal unieke inwoners, aantal bereikte inwoners, aantal adviezen/Quick Fixes, aantal trajecten preventieve budgetbegeleiding en aantal trajecten budgetcoaching, aantal doorverwijzingen naar schuldhulpverlening?"	Zie het antwoord op vraag 2.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Offerteaanvraag	Wat is de prognose van de Gemeente Almere voor de aantallen vroegsignalen over de contractperiode 2026–2030, dit in relatie tot de ambitie om het bereik te verhogen van 20% naar 40% in 2029? Moet inschrijver eventuele stijgingen in aantallen volledig binnen het plafondbedrag van € 650.000 per jaar opvangen, of is bij aantoonbare volumestijging sprake van aanvullend budget, meerwerk of herijking van de opdrachtomvang?	Zie het antwoord op vraag 2.
54	Offerteaanvraag	Is de opdrachtnemer binnen de contactstrategie vrij om passende kanalen in te zetten, zoals telefoon, e-mail, sms, whatsapp, kaartjes en huisbezoeken ten behoeve van bereik en effectiviteit. Of is dit altijd in samenspraak en na goedkeuring van Almere?	De gemeente stelt het afwegingskader vast. Binnen dit kader heeft de opdrachtnemer ruimte om passende contactstrategie in te zetten om bereik en effectiviteit te vergroten. Structurele wijzigingen in de contactstrategie worden in overleg met de gemeente afgestemd.
55	Offerteaanvraag	"Kunt u verduidelijken op basis van welke criteria in de huidige inrichting wordt bepaald wanneer ondersteuning valt onder preventieve budgetbegeleiding/coaching en wanneer wordt opgeschaald naar schulddienstverlening, Schulddienstverlening Plus of Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie?"	Zie bijgesloten Power Point 'samenwerkingsafspraken SHV 2026'.
56	Offerteaanvraag	Indien de inschrijving als combinatie of in een hoofd- en een onderaannemer plaatsvindt, wat is de voorkeur van gemeente Almere? Dat één partij integraal verantwoordelijk is voor regie en aanspreekpunt richting de gemeente? Dan wel dat de verantwoordelijkheid richting de gemeente door de combinanten gezamenlijk moet worden ingevuld per productonderdeel (vroegsignalering vs budgetbegeleiding).	De gemeente verwacht dat er één aanspreekpunt is dat de regie en coördinatie richting de gemeente voert. De interne taakverdeling tussen partijen is aan de inschrijver, zolang de dienstverlening als één samenhangend geheel wordt uitgevoerd.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
57	Offerteaanvraag	Kan de gemeente bevestigen of zij maandelijks zelf een eerste brief of e-mail blijft sturen aan inwoners naar aanleiding van ontvangen vroegsignalen, of dat deze communicatie onderdeel wordt van de opdracht van opdrachtnemer?	Het sturen van een eerste brief of e-mail is onderdeel van de opdracht van de opdrachtnemer.
58	Offerteaanvraag – 2.4	Welke systemen worden er nu gebruikt voor de coaching?	De gemeente acht het beantwoorden van deze vraag niet relevant.
59	Offerteaanvraag – 2.4	Welke communicatiekanalen heeft u al beschikbaar?	Vanuit de gemeente zijn geen communicatiekanalen beschikbaar.
60	Offerteaanvraag – 2.4	U stelt 20% te bereiken. Kan u bereiken definiëren?	Zie het antwoord op vraag 33
61	Offerteaanvraag – 3.2	Tussen de ingangsdatum en de startdatum van de werkzaamheden zit 2 maanden (1-7 vs 1-9), u geeft aan dat het contract met de huidige aanbieder tot 1-7 loopt. Wat gebeurt er in de tussenliggende periode?	Zie het antwoord op vraag 43.
62	Offerteaanvraag – 4.4.3.10	Mag voor het bewijzen van de kerncompetentie de aanbestedende partij (gemeente Almere) als referent worden opgegeven?	De referent moet voldoen aan het gestelde in de offerteaanvraag. De gemeente Almere voldoet hieraan en kan dus als referent worden gebruikt.
63	Offerteaanvraag 5.3 Gunningscriteria	Kunt u een toelichting geven op Gunningswens 4 Ketenproces? Hoe is deze samenwerking tussen de gemeente en partners nu ingericht? En kunt u specifiek toelichten het onderdeel: 'Wijze van inwerken van medewerkers op sociale kaart Almere'. Op welke manier is dit onderdeel verbonden aan de effectieve samenwerking met ketenpartners?	Huidige overleg frequentie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 x per maand ketenpartneroverleg</li> <li>- 1 x per maand regulier overleg met beleidsadviseur gemeente</li> </ul> <p>Het is nodig om de sociale kaart goed te kennen om burgers integraal te kunnen ondersteunen via doorverwijzing of tijdens de Quick Fix of het preventief budgetbegeleiding- en coachingstraject.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Offerteaanvraag – Gunningswensen	U vraagt uit hoe een alternatieve screening eruit ziet, indien de partij geen Mesis gebruikt. Dit weegt mee in de beoordeling, echter gebruiken veel organisaties juist Mesis. Eigenlijk kan hierop dan niet gescoord worden. Wij vragen u dit aspect uit de beoordeling te halen.	Team Vroegsignalering heeft vaak kortdurend contact met burgers. Mesis is dan niet altijd het meest geschikte instrument om meteen in te zetten om te bepalen naar welk hulpaanbod moet worden doorverwezen. Gunningswens 2 nodigt aanbieder uit om een alternatief screeningsinstrument uit te presenteren.
65	Offerteaanvraag - plafondbedrag	U geeft een duidelijk financieel kader op jaarbasis. Hoe ziet de verdeling van de werkzaamheden en aantallen eruit in het kader van de gevraagde activiteiten?	Zie het antwoord op vraag 2.
66	Offerteaanvraag (Hoofdstuk 2.4)	Begrijpen wij juist dat, gelet op de werkzaamheden rondom sparen, lenen en verzekeren zoals beschreven in hoofdstuk 2.4, van medewerkers wordt verwacht dat zij beschikken over ten minste Wft Basis certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig niveau?	Deze formulering is overgenomen uit de NVVK-module budgetbegeleiding en -budgetcoaching. Als de budgetcoach geen concrete financiële producten (zoals een specifieke lening of verzekering) adviseert, geldt de Wft-plicht niet.
67	Offerteaanvraag §2.1 Huidige uitgaven en continuïteit	Kunt u bevestigen of de geraamde jaarlijkse kosten van € 650.000 zijn gebaseerd op de huidige begroting voor vroegsignalering en budgetbegeleiding/coaching? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u de actuele jaarlijkse uitgaven en volumes van de huidige dienstverlening te delen, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>• omvang van de doelgroep (aantal signalen, bereikte inwoners);</li> <li>• inzet (fte/uren) en type trajecten;</li> <li>• gerealiseerd bereik en doorverwijzingen.</li> </ul> Aanvullend: Indien de huidige uitgaven substantieel afwijken van het geraamde budget, verzoeken wij u te verduidelijken hoe de gemeente de continuïteit van dienstverlening en het huidige bereik borgt bij de start van de overeenkomst	Zie hiervoor het antwoord bij vraag 2. Het budget dat wij beschikbaar stellen is gelijk aan onze huidige uitgaven.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>per 1 juli 2026.</p> <p>In dat kader verzoeken wij u tevens aan te geven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• of sprake is van een beoogde afschaling van dienstverlening, en zo ja, op welke onderdelen;</li><li>• hoe wordt omgegaan met lopende casuïstiek en bestaande trajecten bij contractovergang;</li><li>• welke uitgangspunten worden gehanteerd ten aanzien van een zorgvuldige en beheerste transitie.</li></ul> <p>Doel van de vraag: Deze informatie is noodzakelijk om de uitvoerbaarheid van de opdracht, de continuïteit voor de doelgroep en de proportionaliteit van het beschikbare budget te kunnen beoordelen.</p>	



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68	Offerteaanvraag §2.1 Plafondbedrag en indexatie	<p>Kunt u bevestigen of het jaarlijkse plafondbedrag van € 650.000 inclusief of exclusief indexatie is?</p> <p>Aanvullend: Indien het plafondbedrag exclusief indexatie is, verzoeken wij u te verduidelijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op welke wijze indexatie wordt toegepast (methodiek en moment);</li> <li>• of en hoe indexatie zich verhoudt tot het plafondbedrag gedurende de looptijd (blijft het plafond gelijk of wordt dit geïndexeerd).</li> </ul> <p>Indien het plafondbedrag inclusief indexatie is, verzoeken wij u aan te geven hoe rekening is gehouden met prijsontwikkelingen gedurende de contractperiode en verlengingsopties.</p> <p>Suggestie: Wij adviseren om de toepassing van indexatie en de relatie tot het plafondbedrag expliciet op te nemen in de aanbestedingsstukken, zodat voor alle inschrijvers sprake is van gelijke uitgangspunten en een reële prijsstelling mogelijk is.</p>	Zie antwoord bij vraag 2 en 18.
69	Offerteaanvraag §5.3.1 Gunningswens 2	<p>Vraag: Kunt u de formulering bij de tweede bullet van Gunningswens 2 verduidelijken?</p> <p>Suggestie: Wij adviseren de formulering te herzien zodat eenduidig duidelijk is wat wordt gevraagd en hoe dit wordt beoordeeld.</p>	<p>De vraag moet zijn: "Op welke wijze zorgt uw organisatie voor een integraal en passend hulpaanbod?"</p> <p>Dit is aangepast in de vernieuwde/herziene offerteaanvraag.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	Offerteaanvraag §5.3.1 Samenwerking	Kunt u toelichten waarom in de gunningswens uitsluitend wordt verwezen naar samenwerking met andere gemeenten? Suggestie: Wij adviseren dit te verbreden naar samenwerking met relevante partners binnen de gemeente (zoals zorg-, welzijns- en ketenpartners), zodat dit aansluit bij de aard van de opdracht en de gevraagde kerncompetenties.	In de tweede bullet geeft de gemeente Almere aan dat bij het beantwoorden van de gunningswens voorbeelden gebruikt kunnen worden van een effectieve samenwerking met ketenpartners binnen een andere gemeente.
71	Offerteaanvraag §5.3.2 Beoordeling	Kunt u toelichten hoe de beoordelingscommissie is samengesteld? Aanvullend: Wij verzoeken u aan te geven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aantal beoordelaars;</li> <li>• de functies/rollen binnen de commissie (inhoudelijk, juridisch, inkoop);</li> <li>• of externe deskundigen onderdeel uitmaken van de beoordeling.</li> </ul> Suggestie: Wij adviseren de samenstelling en rollen expliciet op te nemen, zodat transparantie over de beoordeling is geborgd.	De samenstelling van de beoordelingscommissie is zoals opgenomen in paragraaf 5.3.2. De benoemde beleidsadviseurs en contractmanager zijn op dit moment verantwoordelijk voor het dossier Vroegsignalering en hebben daarmee de benodigde expertise om tot een evenwichtige beoordeling te komen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
72	Offerteaanvraag 2.3 en 2.4	Bij de start van de nieuwe overeenkomst kan sprake zijn van lopende vroegsignalen, openstaande contactpogingen, lopende afspraken met inwoners, actieve budgetbegeleiding- of budgetcoachingstrajecten en warme doorverwijzingen. Kan de gemeente toelichten welke informatie over deze lopende dossiers bij de start van de opdracht aan de nieuwe opdrachtnemer wordt overgedragen, op welk moment dit gebeurt en welke afspraken daarbij gelden over opvolging van deze lopende trajecten?	Dossiers van burgers waar de huidige aanbieder contact mee heeft voor doorverwijzing, Quick Fix en/of budgetcoaching worden niet overgedragen aan de nieuwe aanbieder.
73	Offerteaanvraag 2.4	Er wordt gesteld: 'we vergroten het bereik stapsgewijs'. Waarom kiest opdrachtgever voor een stapsgewijze aanpak? En hoe ziet die groei doelstelling eruit over de tijd heen?	Wij vergroten stapsgewijs om de kwaliteit goed te kunnen borgen en het effect van ondernomen stappen te kunnen meten. Voor groei doelstelling zie KPI's, vraag 14.
74	Offerteaanvraag 2.4	Er is een doelstelling van 40% bereik vastgesteld. Indien het bereik kan worden verhoogd naar meer dan 40%. Is hier extra budget voor beschikbaar?	Een hoger bereik door 'team Vroegsignalering' en meer doorverwijzingen zal niet alleen meer druk leggen op de werkzaamheden van 'team vroegsignalering' maar vooral ook bij de partners in de stad. Als blijkt dat de situatie vraagt om meer budget, gaan de betrokken beleidsadviseurs in overleg met directie en de politiek.
75	Offerteaanvraag 2.4 – Toelichting gewenste situatie	Kan de gemeente toelichten hoe het huidige proces voor het opvolgen van crisismeldingen of escalatiesituaties is ingericht, inclusief rolverdeling, overdrachtmomenten en reactietermijnen? Daarnaast vernemen wij graag of de gemeente specifieke eisen of wensen heeft voor het voortzetten, aanpassen of verbeteren van dit proces binnen de nieuwe opdracht.	Bij dreigende huisuitzetting, afsluiten water, gas en elektriciteit dient altijd contact gezocht te worden met Verder Financiële Zorgverlening voor een crisisintake schuldienstverlening. De gemeente Almere staat altijd open voor suggesties om het proces te verbeteren. Zie ook gunningswens 1.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76	Offerteaanvraag en Concept Overeenkomst	Kan de gemeente aangeven welke activiteiten tussen 1 juli 2026 en 1 september 2026 minimaal afgerond moeten zijn voor de start van de samenwerking?	Zie vraag 43.
77	Offerteaanvraag en Concept Overeenkomst	De aanbestedingsstukken vermelden een plafondbedrag van € 650.000 per jaar voor de volledige opdracht. Kan de gemeente toelichten welke verdeling zij binnen dit budget verwacht tussen software/systemen, implementatie en koppelingen enerzijds, en de uitvoerende inzet voor vroegsignalering, budgetbegeleiding, budgetcoaching en eventuele overige schuldhulpverlening gerelateerde werkzaamheden anderzijds?	Zie vraag 2 Vanuit dit budget dienen alle kosten te worden voldaan die horen bij de activiteit Vroegsignalering en Preventief Budgetbegeleiding en Budgetcoaching, behalve de aanschaf en het beheer van RIS.
78	Offerteaanvraag Hoofdstuk 6 Checklist / Bijlage 04 Technische bekwaamheid / referenties	Vraag: In de offerteaanvraag wordt verwezen naar Bijlage 04 'Technische bekwaamheid'. Deze bijlage ontbreekt. Kunt u deze alsnog verstrekken? Daarnaast verzoeken wij u expliciet aan te geven welke informatie de gemeente verwacht ten aanzien van de referenties en technische bekwaamheid, inclusief een duidelijke inhoudsopgave en formatseisen (zoals aantal referenties, periode, omvang, rol, bewijsstukken en wijze van beoordeling). Indien deze informatie (gedeeltelijk) in het format is opgenomen, maar niet volledig is gespecificeerd, verzoeken wij u aanvullend te verduidelijken welke informatie minimaal dient te worden aangeleverd.	Ontbrekende bijlagen zijn toegevoegd aan documenten.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	Offerteaanvraag p.7 en §5.3.1 / PvE §7.2 Definities	Kunt u eenduidig definiëren wat wordt verstaan onder 'bereik', 'contact' en 'eindresultaat'? Suggestie: Wij adviseren deze begrippen expliciet en uniform vast te leggen, zodat interpretatieverschillen bij uitvoering en beoordeling worden voorkomen.	<p>De gemeente sluit voor alle definities aan bij de Leidraad Vroegsignalering van de VNG en de Module Vroegsignalering van de NVVK.</p> <p>Er is sprake van bereik wanneer naar aanleiding van een vroegsignaal daadwerkelijk persoonlijk contact tot stand komt met de inwoner. Dit kan telefonisch, fysiek of digitaal zijn, mits sprake is van een actieve reactie van de inwoner. Het enkel verzenden van een bericht zonder reactie geldt niet als bereik. Aanvaarding van hulp maakt geen onderdeel uit van de definitie van bereik, dit wordt gezien als een vervolgstap, namelijk 'hulpacceptatie'.</p> <p>Het eindresultaat is de vastgestelde uitkomst van de opvolging van het vroegsignaal na contact met de inwoner. Het eindresultaat geeft duidelijkheid over de ingezette of afgesloten vervolgstap en kan onder meer bestaan uit: start van (schuld)hulpverlening na acceptatie; gerichte of warme doorverwijzing; stabilisatie of oplossing zonder vervolgtraject; vastgelegde weigering van hulp; constatering dat hulp (op dat moment) niet nodig of niet passend is.</p>
80	Offerteaanvraag vroegsignalering schulden / 2.2	Dient de consultant/uitvoerder zowel vroegsignalering als budgetbeheer/-coaching uit te voeren? Of is een intensieve samenwerking tussen de collega's voldoende?	Een intensieve samenwerking tussen collega's vroegsignalering en budgetbegeleiding/- coaching is toereikend.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81	Offerteaanvraag vroegsignalering schulden / 2.3	Is de huidige uitvoerder bereid mee te werken aan een soepele en gedegen overgang en is hiervoor capaciteit beschikbaar?	Ja, de huidige uitvoerder is bereid om mee te werken aan een soepele en gedegen overgang.
82	Omvang en instroom vroegsignalering	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18 Kunt u per jaar over 2023, 2024 en 2025 aangeven hoeveel vroegsignalen zijn ontvangen, hoeveel unieke inwoners dit betrof, hoeveel inwoners zijn benaderd en hoeveel inwoners daadwerkelijk zijn bereikt? Wilt u daarbij onderscheid maken naar huur, energie, water, zorg en combinatiesignalen?	Voor gegevens 2025 zie vraag 2. Er is veel gewijzigd in 2025. Daarom achten wij de cijfers uit 2023 en 2024 niet relevant.
83	Overdracht huidige dienstverlener	Offerteaanvraag par. 2.3 p. 7   Programma van Eisen eis 4.1 p. 4 Welke gegevens, dossiers, werkinstructies, lopende casussen en rapportages worden bij overgang van de huidige dienstverlener aan de nieuwe opdrachtnemer overgedragen? En welke rol neemt de gemeente in deze overdracht?	Zie vraag 72.
84	Overdracht naar Verder en De Schoor	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8   Programma van Eisen, eisen 5.1 en 5.2 p. 5 Op welke manier kan de opdrachtnemer inwoners overdragen naar Verder en De Schoor? Hebben Verder en De Schoor toegang tot RIS, of verloopt overdracht via een andere route, bijvoorbeeld warme overdracht, beveiligde e-mail, casusoverleg of gemeentelijke verwijzing?	Verder en de Schoor Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie hebben geen toegang tot RIS. Het is aan aanbieder, Verder en De Schoor om samen een veilige manier van gegevensuitwisseling te organiseren. Indien nodig kan de gemeente Almere hier een rol bij spelen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
85	Plafondbedrag	Offerteaanvraag par. 2.1 p. 6   Offerteaanvraag par. 5.2 p. 17 Kunt u bevestigen dat het plafondbedrag van € 650.000 per jaar geldt voor de totale dienstverlening, inclusief vroegsignalering, budgetbegeleiding/-coaching, implementatie, rapportage, overleg, SROI en alle overige verplichtingen?	Zie antwoord 2.
86	Plafondbedrag versus volume meldingen en trajecten	Offerteaanvraag par. 2.1 p. 6   Offerteaanvraag par. 5.2 p. 17   Conceptovereenkomst art. 8 p. 4 Er is een plafondbedrag van € 650.000 per jaar. De opdrachtnemer dient alle werkzaamheden uit te voeren binnen dit plafondbedrag. Betekent dit dat de vergoeding vast is, ongeacht het aantal meldingen voor vroegsignalering en ongeacht het aantal inwoners dat gebruikmaakt van budgetbegeleiding en/of budgetcoaching? Zo nee, hoe wordt omgegaan met substantiële volumeafwijkingen?	Ja. Zie antwoord 2. Bij substantiële volumeafwijkingen naar boven zal de politiek om extra budget moeten worden gevraagd.
87	Proces-verbaal	Kan de aanbestedende dienst een proces-verbaal toesturen aan inschrijvers waarin alle inschrijvende partijen worden benoemd?	Nee, deze informatie wordt niet openbaar gemaakt.
88	Programma van eisen 1.1	Mogen wij het concept beleidsplan armoede en schulden 2027 – 2030 ontvangen?	Dit plan is nog in ontwikkeling.
89	Programma van eisen 1.3	Is er regelmatig een evaluatie en doorontwikkeltraject uitgevoerd? Zo ja, mogen wij de laatste evaluatie ontvangen?	Er zijn kwartaalgesprekken gevoerd met de huidige aanbieder. De bijbehorende kwartaalverslagen worden niet gedeeld, omdat deze vertrouwelijke en mogelijk bedrijfsgevoelige informatie bevatten en persoonsgegevens kunnen omvatten. De relevante inzichten uit deze evaluaties zijn verwerkt in de aanbestedingsstukken.
90	Programma van eisen 1.3	Is er een functioneel beheerder binnen de gemeente Almere die wijzigingen in het RIS systeem doorvoert?	Ja



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91	Programma van eisen 1.7	Is de afdeling Communicatie betrokken bij het opstellen van de communicatiemiddelen in RIS? Zoals teksten in brieven/email/sms op B1 niveau en in vreemde talen?	Aanbieder is verantwoordelijk voor het opstellen van de communicatiemiddelen.
92	Programma van eisen 1.9	U stelt dat de opdrachtnemer zich aanpast naar gelang landelijke ontwikkelingen. Tot op zekere hoogte kan hierin meebewogen worden. Wij vragen u om aan deze eis toe te voegen dat dit in alle redelijkheid moet zijn, zodat het geen financiële dan wel kwalitatieve strop voor de inschrijvende partijen wordt.	Wij zullen dit toevoegen. Wij gaan ervanuit dat proces wijzigingen etc. altijd in overleg gaan met de betrokken beleidsmedewerker.
93	Programma van eisen 3.11	Wat zijn de gewenste KPI's?	Zie vraag 14.
94	Programma van eisen 3.13	Is het toegestaan om tussen 12.00-13.00 de collega's pauze te gunnen en de telefonie uit te schakelen?	Ja
95	Programma van eisen 3.6	Mogen wij de huidige sociale kaart van Almere ontvangen?	Zie website gemeente Almere en boekje Rondkomen in Almere, zie bijlage 16. <a href="https://www.almere.nl/werk-en-inkomen/rondkomen-in-almere">https://www.almere.nl/werk-en-inkomen/rondkomen-in-almere</a>
96	Programma van eisen 3.8	Voor hoeveel uur? En is dit hybride in te vullen?	Tot eind 2027 loopt een pilot met 6 Financiële Huizen in de wijk. Financiële Huizen zijn spreekuren in de wijk waar inwoners terecht kunnen met financiële zorgen. De fysieke aanwezigheid van één medewerker vroegsignalering op de locatie tijdens deze spreekuren en de nabespreking daarvan is verplicht. Deze pilot is niet hybride in te vullen. Een spreekuur duurt 2 uur per week per Financieel Huis, een nabespreking duurt 1 uur per Financieel Huis. De nabespreking vindt eens per 3 weken plaats. <a href="https://www.almere.nl/werk-en-inkomen/rondkomen-in-almere/hulp-advies-en-cursussen/het-financieel-huis">https://www.almere.nl/werk-en-inkomen/rondkomen-in-almere/hulp-advies-en-cursussen/het-financieel-huis</a>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Naast de wettelijke signaal partners kunnen ook huisartsen en POH-ers patiënten warm doorverwijzen naar team Vroegsignalering als zij financiële zorgen constateren. Deze samenwerking heet Geldzorgen in de spreekkamer. Om dit moment doet de gemeente Almere ook mee aan een onderzoek: Geldzorgen in de paramedische praktijk. Het kan zijn dat hieruit ook werkzaamheden voortvloeien voor team Vroegsignalering.
97	Programma van eisen 5.1	Is er een BRP-koppeling?	Ja
98	Programma van eisen 7.1	U vraagt managementinfo uit. Eén van de bronnen hiervan is RIS, is RIS volledig ingericht om deze informatie op te leveren?	Ja, RIS is een belangrijke bron voor managementinformatie en is ingericht op deze gegevens te registreren. De duiding van de data uit RIS dient door de opdrachtnemer aangevuld te worden.
99	Programma van eisen 7.2	Wat zijn de vastgestelde definities van 'bereik' - 'contact' - 'eindresultaat'?	Zie vraag 112
100	Programma van eisen 8.1	Wij vragen u om de facturatie aan te passen naar per maand in plaats van per kwartaal. Kunt u daarin voorzien? Zo niet, waarom niet?	Onze voorkeur gaat uit naar facturatie per kwartaal. In overleg kan hiervan worden afgeweken.
101	PvE §1.3 Beleidswijzigingen	Kunt u toelichten hoe wordt omgegaan met wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving of gemeentelijke werkwijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst? Aanvullend: Wij verzoeken u te verduidelijken in hoeverre dergelijke wijzigingen gevolgen kunnen hebben voor de omvang van de opdracht, de uitvoering en de kosten. Suggestie: Wij adviseren dit expliciet te borgen in de overeenkomst, zodat voor beide partijen duidelijk is hoe met wijzigingen wordt omgegaan.	Wij kunnen geen afspraken maken over wijzigingen in wet- en regelgeving. Indien de wet wijzigt zullen wij hier gehoor aan moeten geven. Wijzigingen in beleid zijn politieke keuzes. Als politieke keuzes grote wijzigingen hebben op de uitvoering zal in overleg gekeken worden hoe hier mee om te gaan. Wijzigingen gemeentelijke werkwijzen gaan altijd in overleg.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
102	PvE §2.2 Certificering	Kunt u bevestigen dat naast ISO 9001 ook gelijkwaardige kwaliteitscertificeringen worden geaccepteerd? Suggestie: Wij stellen voor expliciet op te nemen dat gelijkwaardige kwaliteitslabels, zoals het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk Nederland, worden toegestaan, mits aantoonbaar wordt voldaan aan vergelijkbare kwaliteitseisen. Dit voorkomt onnodige uitsluiting en sluit beter aan bij de praktijk in het sociaal domein.	Ja, wij accepteren ook gelijkwaardige kwaliteitscertificeringen zoals Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk Nederland.
103	PvE §2.3 Leveranciers	Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder 'leveranciers/hosting'? Suggestie: Wij adviseren de begrippen en bijbehorende verantwoordelijkheden expliciet te specificeren, zodat duidelijk is welke eisen gelden en voor wie.	Met 'leveranciers/hosting' worden de door de dienstverlener ingezette ICT-aanbieders bedoeld die verantwoordelijk zijn voor het hosten van en toegang tot de gebruikte systemen. Deze partijen moeten minimaal ISO 27001-gecertificeerd zijn (PvE §2.3)
104	PvE §2.3 Leveranciers	In §2.3 wordt verwezen naar een aanvulling op §2.4. Wij vermoeden dat dit §2.2 moet zijn. Kunt u bevestigen of dit correct is?	Dit kan de gemeente bevestigen.
105	PvE §2.4 Audits	Kunt u de frequentie en scope van de audits nader specificeren? Suggestie: Wij adviseren een indicatie op te nemen van de frequentie, reikwijdte en aard van de audits, zodat de impact op uitvoering en kosten vooraf duidelijk is.	Medewerking verlenen aan het aanleveren van data aan CBS via DDAS is een vereiste. Daarnaast vindt er elk kwartaal een kwartaalgesprek plaats.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106	PvE §3.11 Service delivery manager	Kunt u toelichten wat wordt verstaan onder de rol van service delivery manager? Suggestie: Wij adviseren een duidelijke omschrijving op te nemen van taken, verantwoordelijkheden en positie in de organisatie.	De service delivery manager is een toegewezen medewerker die zorgdraagt dat de afgesproken kwaliteit richting de Gemeente Almere gewaarborgd blijft. Het is aan opdrachtnemer om te beslissen wie, binnen de eigen organisatie, het best belast kan worden met deze taak.
107	PvE §3.12 Bereikbaarheid	Kunt u specificeren welke eisen gelden ten aanzien van bereikbaarheid? Suggestie: Wij adviseren te verduidelijken of dit betrekking heeft op werkdagen (maandag-vrijdag) of de gehele week, inclusief eventuele tijden en responstermijnen.	De eis in 3.12 richt zich op continuïteit van de dienstverlening ten gevolge van een grote, onvoorziene calamiteit. In eis 3.13 staat de eis ten aanzien van bereikbaarheid. De hiergenoemde tijdsperiode heeft betrekking op werkdagen.  De locatie waar de gesprekken plaatsvinden om de hulpvraag te identificeren, als ook de gesprekken met betrekking tot de Quick Fix en preventief budgetbegeleiding en – budgetcoaching dient in Almere te zijn en goed bereikbaar met het openbaar vervoer.
108	PvE §3.7 Casusbesprekingen	Kunt u aangeven hoe frequent casusbesprekingen plaatsvinden en wie regiehouder is bij complexe casuïstiek? Suggestie: Wij verzoeken dit te concretiseren, zodat duidelijk is hoe de samenwerking en verantwoordelijkheidsverdeling in de uitvoering wordt ingericht.	Hoe frequent casusbesprekingen worden gehouden hangt af van wat nodig is. Op dit moment vindt er wekelijks een casusoverleg plaats tussen Verder, Maatwerk OSS en Team Vroegsignalering. Als partijen er zelf niet uitkomen kan opgeschaald worden naar de beleidsadviseur aanpak schulden. Elke vrijdag om 9.30 is de mogelijkheid om een casus bij deze beleidsmedewerker in te brengen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	PvE §8.3 Assurance	<p>Kunt u bevestigen of een separaat assurance report verplicht is?</p> <p>Suggestie:</p> <p>Wij adviseren toe te staan dat assurance ook kan worden aangetoond via bestaande verantwoordingsdocumenten (zoals een controleverklaring bij de jaarrekening), mits deze aantoonbaar voldoen aan de gestelde eisen. Dit voorkomt onnodige administratieve lasten en bijkomende kosten, zodat beschikbare middelen zo veel mogelijk kunnen worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.</p>	<p>Ja, een separaat assurancerapport is vereist conform paragraaf 8.3 van het PvE. De opdrachtnemer dient jaarlijks een assurancerapport van een extern accountant te verstrekken met betrekking tot de juistheid en volledigheid van de facturering van de dienstverlening.</p> <p>Een controleverklaring bij de jaarrekening of vergelijkbare verantwoordingsdocumenten kunnen niet in de plaats treden van het gevraagde assurancerapport, omdat deze niet opdrachtgericht zijn en niet zien op de juistheid en volledigheid van de facturering van de dienstverlening</p>
110	PvE 2.5 en 2.6	<p>Zijn er bestaande verwerkersovereenkomsten, samenwerkingsovereenkomsten of gegevensdelingsovereenkomsten met ketenpartners waarop de opdrachtnemer moet aansluiten? Zo ja, wilt u deze overeenkomsten delen of toelichten welke verplichtingen, rollen en verantwoordelijkheden hieruit voor de opdrachtnemer voortvloeien?</p>	<p>Zie bijlage 7.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
111	PvE 4 (implementatie- en exitplan) / planning	<p>Implementatie en exit / overgang huidige situatie</p> <p>Kunt u aangeven welke afspraken gelden ten aanzien van de overdracht van dossiers en de samenwerking met de huidige aanbieder?</p> <p>Daarnaast vernemen wij graag of (gedeeltelijke) overname van personeel onderdeel is van de opdracht, dan wel van het exitplan, en zo ja, onder welke voorwaarden.</p> <p>Tevens constateren wij dat de ingangsdatum van de overeenkomst is gesteld op 1 juli 2026, terwijl de inschrijftermijn eindigt op 28 mei 2026 en de voorlopige gunning plaatsvindt op 9 juni 2026. Dit betekent dat de implementatietermijn zeer beperkt is.</p> <p>Kunt u toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welke minimale implementatietermijn de gemeente realistisch acht;</li> <li>• welke onderdelen op 1 juli operationeel moeten zijn;</li> <li>• en in hoeverre rekening wordt gehouden met een gefaseerde opstart?</li> </ul> <p>Suggestie:</p> <p>Specificeer de kaders voor overdracht, personele consequenties en implementatie, zodat inschrijvers een realistisch en uitvoerbaar implementatie- en exitplan kunnen opstellen.</p>	<p>Voor informatie over overdracht dossiers: zie vraag 72.</p> <p>Verplichte overname van personeel is geen onderdeel van de opdracht. Op 1 september 2026 dient opdrachtnemer helemaal klaar te zijn voor de uitvoering van de opdracht.</p>
112	PVE 7.2	<p>Welke definities gebruikt de gemeente voor de begrippen: bereik, contact, hulpaanbod, acceptatie, doorverwijzing, afsluiting en eindresultaat? Graag al deze genoemde begrippen toelichten.</p>	<p>De gemeente sluit voor alle definities aan bij de Leidraad Vroegsignalering van de VNG en de Module Vroegsignalering van de NVVK</p> <p>Bereik</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>Er is sprake van bereik wanneer naar aanleiding van een vroegsignaal daadwerkelijk persoonlijk contact tot stand komt met de inwoner. Dit kan telefonisch, fysiek of digitaal zijn, mits sprake is van een actieve reactie van de inwoner. Het enkel verzenden van een bericht zonder reactie geldt niet als bereik. Aanvaarding van hulp maakt geen onderdeel uit van de definitie van bereik, dit wordt gezien als een vervolgstap, namelijk 'hulpacceptatie'.</p> <p>Contact Onder contact wordt verstaan: het daadwerkelijke persoonlijke contactmoment met de inwoner naar aanleiding van een vroegsignaal, waarbij tweezijdige communicatie plaatsvindt. In de praktijk wordt contact gelijkgesteld aan bereik; acties zonder reactie vallen onder benaderen.</p> <p>Hulpaanbod Het hulpaanbod betreft het door de gemeente of opdrachtnemer gedane aanbod aan de inwoner om ondersteuning te ontvangen bij (dreigende) financiële problemen, passend bij de situatie van de inwoner en conform de geldende kaders van vroegsignalering.</p> <p>Acceptatie Van acceptatie is sprake wanneer de inwoner het hulpaanbod actief aanvaardt en instemt met een vervolgstap, zoals een eerste gesprek of deelname aan een ondersteuningstraject. Acceptatie is een vervolgstap na bereik/contact.</p> <p>Doorverwijzing</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>Een doorverwijzing houdt in dat de inwoner, na contact, gericht of warm wordt overgedragen aan passende vervolghulp binnen of buiten het schuldhulpverleningsdomein, waarbij duidelijk is vastgelegd wie de vervolgstap uitvoert.</p> <p>Afsluiting Afsluiting betekent dat het vroegsignaal administratief en inhoudelijk wordt afgerond, omdat een eindresultaat is bereikt. Dit kan het geval zijn bij acceptatie van hulp, doorverwijzing, weigering van hulp of wanneer blijkt dat ondersteuning niet (meer) nodig is.</p> <p>Eindresultaat Het eindresultaat is de vastgestelde uitkomst van de opvolging van het vroegsignaal na contact met de inwoner. Het eindresultaat geeft duidelijkheid over de ingezette of afgesloten vervolgstap en kan onder meer bestaan uit: start van (schuld)hulpverlening na acceptatie; gerichte of warme doorverwijzing; stabilisatie of oplossing zonder vervolgtraject; vastgelegde weigering van hulp; constatering dat hulp (op dat moment) niet nodig of niet passend is.</p>
113	PvE 8.1, artikel 8 overeenkomst	Inschrijver stelt voor om maandelijks te factureren, wat gebruikelijk is in de markt. Staat de Gemeente hiervoor open?	Zie vraag 100.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
114	RIS/xxllnc	Programma van Eisen eis 5.1 p. 5   Programma van Eisen eis 5.3 p. 5 Welke functionaliteiten, rapportages en autorisaties stelt de gemeente beschikbaar in RIS/xxllnc? Worden licenties, inrichting, training en support door de gemeente verzorgd of moeten inschrijvers hiermee rekening houden in hun uitvoering?	Licenties, inrichting, training en support voor RIS/xxllnc wordt door de gemeente verzorgd.
115	Rol wijkteams	Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18-19   Programma van Eisen, eisen 3.6 en 3.7 p. 3   Beleidsplan Doen wat werkt p. 16-18 en p. 20-25 Welke rol spelen de wijkteams van de gemeente Almere op dit moment in het kader van vroegsignalering, schuldhelpverlening en doorverwijzing naar budgetbegeleiding en -coaching? Welke rol verwacht de gemeente van de wijkteams tijdens de nieuwe overeenkomst en hoe moet de opdrachtnemer hiermee samenwerken?	Als wijkwerkers mensen spreken tijdens een keukentafelgesprek met schulden dan verwijzen zij bij niet problematische schulden door naar het Financieel Huis dat aangesloten is bij het wijkteam. Als de wijkwerker verwacht dat er sprake is van problematische schulden wordt direct doorverwezen naar Verder of Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie.  Opdrachtnemer zal vooral met het wijkteam te maken krijgen tijdens een Quick Fix als blijkt dat er zaken spelen op het gebied van de WMO etc.  Daarnaast geldt op basis van het PvE en het beleidsplan <i>Doen wat werkt</i> dat de wijkteams tijdens de nieuwe overeenkomst een structurele ketenrol behouden. Zij signaleren schulden binnen bredere sociale problematiek, voeren regie op de leefdomeneinen en stemmen bij multiproblematiek af met de opdrachtnemer, die regie voert op de financiële problematiek. Afstemming vindt plaats via het wekelijkse casusoverleg en Quick Fix-momenten, waarbij ook de doorverwijzing naar budgetbegeleiding en -coaching wordt afgestemd. Informatie-uitwisseling verloopt via RIS/xxllnc.
116	SROI	Offerteaanvraag par. 2.5.1 p. 9   Bijlage 10   Bijlage 11 Wordt de SROI-verplichting berekend over het volledige	De SROI-verplichting wordt vastgesteld aan de hand van de hoogte van de facturen van het eerste halfjaar. Zo nodig wordt



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		plafondbedrag? En geldt de verplichting ook voor de implementatieperiode?	gecorrigeerd op basis van werkelijke omzetwaarde. En ja, de implementatieperiode is hierin inbegrepen.
117	Succesdefinitie	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7-9   Programma van Eisen hoofdstuk 7 p. 5-6</p> <p>Welke resultaten ziet de gemeente als succesvol binnen vroegsignalering en budgetbegeleiding/-coaching? Gaat het om bereik, hulpacceptatie, stabilisatie, voorkomen van herhaalsignalen, doorverwijzing of een combinatie hiervan?</p>	Zie vraag 14 (KPI's)
118	Technische bekwaamheid	<p>Wij merken op dat er in de offerteaanvraag wordt gerefereerd naar een bijlage 'technische bekwaamheid', maar dat deze bijlage ontbreekt. Wij zien tevens in TenderNed geen optie bij 'Eisen' om de technische bekwaamheid te uploaden. Daarom hebben wij drie vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is de technische bekwaamheid een onderdeel van deze aanbesteding?</li> <li>- Zo ja, kunt u dan de bijlage beschikbaar stellen?</li> <li>- Bij welk onderdeel in TenderNed wenst u tevens dat Inschrijver het desbetreffende bestand uploadt?</li> </ul>	Deze ontbrekende bijlagen zijn inmiddels toegevoegd.
119	TenderNed	<p>In TenderNed wordt gevraagd om de prijs in cijfers op te geven. Klopt onze aanname dat we hier '0,01' mogen invullen omdat prijs geen onderdeel is van de beoordeling? TenderNed geeft namelijk een foutmelding als niet alle onderdelen zijn ingevuld. Graag uw bevestiging.</p>	Dit is correct.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
120	TenderNed	Inschrijver krijgt in TenderNed de melding dat het UEA niet wordt meegestuurd wanneer deze niet ondertekend via 'Upload EA' is toegevoegd. U vraagt Inschrijver het UEA ook te uploaden bij het onderdeel 'Eisen'. Gaat u ermee akkoord dat wij het UEA tweemaal uploaden, zowel bij 'Eisen als bij 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'? Graag uw bevestiging.	Dit mag tweemaal worden toegevoegd.
121	Tijdsbesteding huidige leverancier budgetbegeleiding en coaching	Offerteaanvraag par. 2.3 p. 7   Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9   Programma van Eisen, eisen 3.1 en 3.2 p. 3 Hoeveel tijd, uitgedrukt in minuten of uren, heeft de huidige leverancier gemiddeld beschikbaar per aangemelde inwoner voor budgetbegeleiding en/of budgetcoaching? Kunt u daarbij onderscheid maken tussen intake, uitvoering, administratie, afstemming met ketenpartners en afronding?	Gevraagde informatie wordt niet geleverd. Het is aan aanbieder om hier zelf keuzes in te maken.
122	Toegestane digitale kanalen	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 7   Programma van Eisen eis 1.4 p. 1   Programma van Eisen, eisen 2.5 en 5.3-5.5 p. 2 en p. 5 Welke contactkanalen mogen worden ingezet binnen de opdracht? Zijn naast brief, telefoon, e-mail, sms en huisbezoek ook WhatsApp, beeldbellen, klantportalen of andere digitale contactvormen toegestaan, mits AVG-proof?	In overleg met de gemeente mogen andere contactkanalen worden ingezet. Zie ook gunningswens 1.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123	Trainingen binnen budgetcoaching	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 9   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18</p> <p>Onder budgetcoaching wordt verstaan het voeren van gesprekken of het aanbieden van trainingen die gericht zijn op het ontwikkelen van persoonlijke en financiële vaardigheden. Is het geven van trainingen onderdeel van deze opdracht? Zo ja, heeft de gemeente wensen of eisen voor deze trainingen, bijvoorbeeld groepsgewijs of individueel, fysiek of digitaal, frequentie, groepsgrootte, inhoud, taalniveau, locatie, registratie en resultaatmeting?</p>	<p>In overleg kan ook gewerkt worden met groepstrainingen. Hierover kunnen afspraken gemaakt worden met de betrokken beleidsmedewerkers.</p>
124	Verduidelijkingsvragen	<p>In de planning is geen tweede ronde voor het stellen van vragen opgenomen. Inschrijver gaat ervan uit dat wanneer er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog onduidelijkheden/ tegenstrijdigheden/etc. zijn, het is toegestaan hierover aanvullende of vervolgvragen te stellen. Is deze aannahme correct? Zo nee, waarom niet? En zo ja, kunt u de planning hierop aanpassen?</p>	<p>Indien noodzakelijk wordt een tweede ronde Nvl ingericht.</p>
125	Verschil budgetbegeleiding en preventieve budgetbegeleiding en coaching	<p>Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9   Offerteaanvraag par. 2.2 p. 6   Offerteaanvraag par. 5.3.1 p. 18</p> <p>In de opdrachtbeschrijving op pagina 8 wordt onderscheid gemaakt tussen budgetbegeleiding en preventieve budgetbegeleiding en -coaching. Wat is het verschil tussen deze producten en welke activiteiten, resultaten en verantwoordelijkheden verwacht de gemeente per product van de opdrachtnemer?</p>	<p>De tekst "Onder budgetbegeleiding wordt o.a. verstaan .... Wft).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• " is abusievelijk opgenomen in de aanvraag. Er had moeten staan:</li> </ul> <p><b>Versterken van financiële vaardigheden bij inwoners met betalingsachterstanden.</b></p> <p>Het doel van preventieve budgetbegeleiding en -coaching is inwoners met (beginnende) financiële zorgen tijdig te ondersteunen door het versterken van financiële vaardigheden, inzicht en zelfredzaamheid. Dit voorkomt</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>escalatie en vergroot de kans dat inwoners hun financiën stabiel kunnen beheren.</p> <p>Onder <i>budgetbegeleiding</i> wordt o.a. verstaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de (financiële) administratie ordenen en uitgaven bijhouden;</li> <li>• een overzicht maken van inkomsten, uitgaven (maand- en jaarbegrotingen) en reserveringen;</li> <li>• (automatische of periodieke) betaalopdrachten instellen;</li> <li>• gebruik maken van financiële regelingen en voorzieningen;</li> <li>• tips geven om geld te besparen;</li> <li>• kleine betalingsachterstanden verantwoord oplossen;</li> <li>• het koppelen van ontvangen vroegsignalen aan lopende dossiers om, ingeval van het ontstaan van nieuwe achterstanden, direct met de hulpvrager te bespreken hoe deze verantwoord kunnen worden opgelost;</li> <li>• keuzes maken over sparen, lenen en verzekeren (daarbij moet je voldoen aan de eisen van de Wft).</li> </ul> <p>Onder <i>budgetcoaching</i> wordt verstaan: Het voeren van gesprekken of het aanbieden van trainingen die gericht zijn op het ontwikkelen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfbewustzijn</li> <li>• impulsbeheersing</li> <li>• verantwoordelijkheidsgevoel</li> <li>• doelgerichtheid</li> <li>• stressmanagement</li> </ul>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
126	Vormvereisten	In de aanbestedingsdocumenten wordt een specifiek lettertype en een vaste lettergrootte (10 pt) voorgeschreven. Als onderbouwing van onze tekst werken wij graag met afbeeldingen. Het is niet altijd mogelijk om in deze afbeeldingen exact lettergrootte 10 te hanteren. Wij verzoeken u daarom om in visuele elementen zoals afbeeldingen, tabellen en figuren te mogen afwijken van het voorgeschreven lettertype en/of de lettergrootte, mits de leesbaarheid gewaarborgd blijft. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.	Akkoord. Binnen afbeeldingen mag het lettertype afwijken mits de leesbaarheid gewaarborgd blijft.
127	Wft	Offerteaanvraag par. 2.4 p. 8-9 Kunt u verduidelijken welke Wft-verplichtingen de gemeente concreet van de opdrachtnemer verwacht binnen budgetbegeleiding en -coaching? Wordt financieel advies in de zin van de Wft verwacht, of uitsluitend algemene begeleiding en voorlichting?	Zie vraag 66
128	Offerteaanvraag, pagina 16	Is het toegestaan om voor kerncompetentie 1 meerdere opdrachtgevers te combineren om te voldoen aan de eis van een gemeente met minimaal 75.000 inwoners, ook als onze grootste afzonderlijke opdrachtgever onder deze grens valt?	De eis voor kerncompetentie 1 schrijft voor dat de referentie betrekking heeft op één gemeente met minimaal 75.000 inwoners. Het is niet toegestaan om meerdere opdrachtgevers te combineren om gezamenlijk aan deze inwonergrens te voldoen.  De reden hiervoor is dat de gemeente met deze eis wil borgen dat de inschrijver aantoonbare ervaring heeft met de uitvoering van vergelijkbare werkzaamheden binnen de context en schaal van een middelgrote tot grote gemeente. Het inwonertal is daarbij een objectieve en toetsbare maatstaf en is proportioneel in de zin van de Gids Proportionaliteit.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Het cumuleren van meerdere kleinere opdrachtgevers zou deze waarborg onvoldoende bieden. De gemeente ziet daarom geen aanleiding om de eis te verruimen of cumulatie toe te staan.
129	Offerteaanvraag, pagina 16	Op pagina 16 van de offerteaanvraag en in het programma van eisen eis 2.2 is ISO 9001 als verplichte geschiktheidseis opgenomen. Kunt u bevestigen of inschrijvers die niet beschikken over een ISO 9001-certificering, maar wel aantoonbaar beschikken over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, kunnen volstaan met het overleggen van alternatieve bewijsmiddelen? Zo ja, welke vormen van bewijs acht opdrachtgever hiervoor toereikend?	Zie antwoord 102.
130	Eis 1.3	Is het toegestaan dat de dienstverlener de coaching (budgetbegeleiding en budgetcoaching) uitvoert conform de eigen werkinstructies, mits deze aantoonbaar aansluiten bij en niet strijdig zijn met de door de gemeente vastgestelde werkinstructie en het afwegingskader, en afwijkingen gemotiveerd worden vastgelegd en afgestemd met de gemeente?	Ja.
131	Eis 2.4	Kunt u toelichten: 1. Voor wiens rekening de kosten van deze aanvullende audits en toezichtactiviteiten komen, waaronder begrepen de inzet van externe accountants- of onderzoeksbureaus? 2. Daarnaast verzoeken wij om verduidelijking over hoe wordt omgegaan met de kosten die de dienstverlener zelf maakt, zoals de inzet van	De kosten van aanvullende audits of toezichtactiviteiten die door of namens de gemeente worden uitgevoerd, waaronder de inzet van externe accountants- onderzoeksbureaus, komen voor rekening van de gemeente.  De kosten die samenhangen met de eigen inzet van de opdrachtnemer, zoals voorbereiding, het beschikbaar stellen van



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		medewerkers voor voorbereiding, documentatie, gesprekken en begeleiding tijdens deze audits.	documentatie en begeleiding tijdens audits, komen voor rekening van de opdrachtnemer.
132	Eis 5.1	In de eis is opgenomen dat de dienstverlener gebruikmaakt van het door de gemeente Almere aangewezen systeem voor vroegsignalering, zijnde RIS (xxlInc). Kunt u toelichten of de dienstverlener toegang krijgt tot het door de gemeente beheerde RIS systeem, of dat van de dienstverlener wordt verwacht dat zij zelf een (licentie op dit) systeem aanschaf en beheert?	Zie vraag 114.
133	Eis 8.1	In de eis is opgenomen dat doorbelasting van kosten achteraf plaatsvindt op kwartaalbasis. Kunt u toelichten of het voor opdrachtgever mogelijk is om facturatie op maandbasis te hanteren, conform de gebruikelijke factureringscyclus van de opdrachtnemer?	Zie antwoord op vraag 100.
134	Overeenkomst artikel 2.2	In de offerteaanvraag is opgenomen dat sprake is van een eenmalige optie tot verlenging met twee jaar, tot uiterlijk 1 januari 2030. In de conceptovereenkomst (artikel 2.2) is echter opgenomen dat de overeenkomst maximaal eenmaal kan worden verlengd met een periode van één jaar. Kunt u bevestigen welke bepaling leidend is en de documenten hierop consistent maken?	De gemeente constateert dat beide bepalingen onjuist zijn en biedt excuses aan voor de verwarring. De initiële looptijd van de overeenkomst loopt van 1 september 2026 tot 1 januari 2028. Er is twee keer een optie tot verlenging met 1 jaar, tot uiterlijk 1 januari 2030. Dit zal worden aangepast in de betreffende stukken.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
135	Offerteaanvraag, pagina 23	Kunt u bevestigen of de passage op pagina 23 over de (optionele) tenderkostenvergoeding van toepassing is, of dat deze tekst onderdeel is van een conceptversie en niet van kracht is voor deze aanbesteding?	De in het blauw gedrukte passage is een optionele passage vanuit het oorspronkelijke format. Deze is per abuis blijven staan en daarmee niet van kracht bij deze aanbesteding.
136	Offerteaanvraag (geheel), prijs en prijzenblad en bijlage 12 afwegingskader	In de offerteaanvraag constateren wij onduidelijkheden met betrekking tot het prijscomponent en het bijbehorende prijzen- of tarievenblad. Zo wordt enerzijds aangegeven dat gunning plaatsvindt op basis van het criterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', waarbij het totaal te behalen puntenaantal bestaat uit punten voor prijs en kwaliteit. Anderzijds staat vermeld dat de prijs 0% meetelt en vaststaat, en dat de gunning plaatsvindt op basis van 100% kwaliteit. Daarnaast wordt verwezen naar een verplicht te gebruiken Tarievenblad (Bijlage 03), dat als "niet van toepassing" is aangemerkt, terwijl een dergelijk prijzenblad feitelijk ontbreekt. Deze passages zijn bovendien blauw gemarkeerd, hetgeen de indruk wekt dat het om concepttekst gaat. Verder bevat Bijlage 12 (Afwegingskader Vroegsignalering schulden) bedragen per type interventie, waarvan onduidelijk is of deze als vaste tarieven gelden, als richtbedragen worden gebruikt binnen het afwegingskader, of onderdeel zijn van een prijsstructuur. Kunt u verduidelijken: 1. Of er voor deze aanbesteding sprake is van een prijscomponent en/of een verplicht in te vullen prijzen- of tarievenblad, en zo ja, welk document hiervoor	<p>Het gunnen op basis van BPKV is wat standaard gehanteerd wordt bij aanbestedingen. Hierbij kan het prijs component ook 0% zijn zoals het geval is bij deze aanbesteding. De bijlage tarievenblad hoeft niet te worden ingevuld bij deze aanbesteding.</p> <p>De bedragen in bijlage 12 hebben betrekking op de hoogte van de schuldbedragen van de vroegsignalen. Zij hebben geen betrekking op prijzen van de aanbieder.</p> <p>Voor antwoord over blauwe tekstofferte zie vraag 135.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		leidend is; 2. Hoe de bedragen in Bijlage 12 moeten worden geïnterpreteerd (vaste tarieven, richtbedragen of anders); 3. Of de blauw gemarkeerde passages inderdaad concepttekst betreffen en geen onderdeel vormen van de definitieve offerteaanvraag. En zo ja, kunt u een juiste versie van de offerteaanvraag ter beschikking stellen? Deze verduidelijking is voor ons noodzakelijk om een correcte en geldige inschrijving te kunnen doen.	
137	Offerteaanvraag en afwegingskader	In de aanbestedingsstukken wordt een plafondbedrag genoemd voor deze opdracht. Kunt u toelichten op welke wijze dit plafondbedrag tot stand is gekomen en welke uitgangspunten en volumes hieraan ten grondslag liggen? Wij ontvangen daarbij graag inzicht in de onderliggende aannames, zoals (verwachte) aantallen cliënten, interventies of trajecten, zodat wij een goed beeld krijgen van de omvang van de opdracht en onze inzet hierop op een realistische en passende wijze kunnen afstemmen.	Zie antwoord vraag 2.