

## Beschrijvend document

### Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners



#### Opstellers:

Gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rosendaal, Rucphen, Zundert  
Karel, adviespartner voor inkoop- en contractmanagement

**Kenmerk** : K011636  
**Datum** : 16 juni 2026



# Inhoudsopgave

<b>1. Aanbestedingskader</b> .....	<b>4</b>
1.1. Introductie .....	4
1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure .....	6
1.2.1. <i>Aanbestedingsprocedure</i> .....	6
1.2.2. <i>Typering opdracht</i> .....	6
1.2.3. <i>Klachtenregeling</i> .....	6
1.2.4. <i>Clusteren en percelen</i> .....	6
1.2.5. <i>Varianten</i> .....	6
1.2.6. <i>Gunningscriterium</i> .....	6
1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure .....	6
1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure .....	7
<b>2. De opdracht</b> .....	<b>9</b>
2.1 Opdrachtbeschrijving.....	9
2.2 Specificatie van de opdracht.....	9
2.3 Doel .....	10
2.4 Doelgroep.....	11
2.5 Afspraken met betrekking tot lopende schuldregelingen .....	11
2.6. Eisen aan de opdracht.....	11
<b>3. Contractuele voorwaarden</b> .....	<b>22</b>
3.1. Vorm en duur van de overeenkomst .....	22
3.1.1. <i>Vorm van de overeenkomst</i> .....	22
3.1.2. <i>Totstandkoming nadere opdrachten</i> .....	22
3.1.3. <i>Duur van de overeenkomst</i> .....	22
3.1.4. <i>Maximale omvang raamovereenkomst</i> .....	22
3.1.5. <i>Herzieningsclausule</i> .....	22
3.1.6. <i>Wijzigingen van de overeenkomst</i> .....	23
3.1.7. <i>Van toepassing zijnde voorwaarden</i> .....	23
3.2. Financiële bepalingen .....	23
3.2.1. <i>Tarieven</i> .....	23
3.2.2. <i>Indexering</i> .....	24
3.2.3. <i>Facturatie en betaling</i> .....	24
3.3. Wachtkamerovereenkomst .....	25
3.4. Service level agreement (werkafsprakenboek).....	26
3.5. Algemene Verordening gegevensbescherming .....	26
3.6. Social return .....	26
<b>4. Aanbestedingsprocedure</b> .....	<b>27</b>
4.1. Nota van Inlichtingen .....	27
4.2. Indiening van de inschrijving.....	27

4.3.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving.....	28
4.3.1.	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i> .....	28
4.3.2.	<i>Mogelijkheden voor inschrijving</i> .....	28
4.3.3.	<i>Onafhankelijkheid inschrijving</i> .....	30
4.4.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	31
4.4.1.	<i>Uitsluitingsgronden</i> .....	31
4.4.2.	<i>Uitsluiting Russische partijen</i> .....	32
4.4.3.	<i>Geschiktheidseisen</i> .....	33
4.4.4.	<i>Bewijsmiddelen</i> .....	35
4.5.	Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob).....	36
4.6.	Eisen aan de inschrijving.....	36
4.6.1.	<i>Procedurele voorwaarden</i> .....	36
4.6.2.	<i>Compleetheid</i> .....	36
4.6.3.	<i>Gestanddoeningstermijn</i> .....	37
4.7.	Beoordeling van de inschrijvingen.....	37
4.7.1.	<i>Gunningscriterium</i> .....	38
4.7.2.	<i>Gunningsmethodiek</i> .....	38
4.7.3.	<i>Subgunningscriteria</i> .....	38
4.7.4.	<i>Procedure van beoordelen</i> .....	44
4.6.5.	<i>Beoogd winnaar De eindscore wordt als volgt berekend:</i> .....	44
4.8.	Gunning van de opdracht.....	44
<b>5.</b>	<b>Bijlagen</b> .....	<b>46</b>
	Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	46
	Bijlage 2 Inschrijfformulier tarief.....	46
	Bijlage 3 Productbeschrijvingen.....	46
	Bijlage 4 Klachtenregeling.....	46
	Bijlage 5 Kritische prestatie-indicatoren behorend bij het Programma van Eisen.....	46
	Bijlage 6 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland.....	46
	Bijlage 7 Concept (raam-)overeenkomst.....	46
	Bijlage 8 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Etten-Leur.....	46
	Bijlage 9 Concept wachtkamerovereenkomst.....	46
	Bijlage 10 Verklaring referentie voor kerncompetentie 1.....	46
	Bijlage 11 Verklaring referentie voor kerncompetentie 2.....	46

*Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd en / of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Karel.*

# 1. Aanbestedingskader

## 1.1. Introductie

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Zundert, ook wel aangeduid als “De6 gemeenten”, hierna te noemen aanbestedende dienst of Opdrachtgever, is voornemens de opdracht voor de schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners aan te besteden. De dienstverlener wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of Opdrachtnemer.

De penvoerder is de gemeente Etten-Leur en de raamovereenkomst wordt aangegaan met de deelnemende gemeenten gezamenlijk.

Op 1 januari 2025 telden De6 gemeenten gezamenlijk 239.602 inwoners.

Dit beschrijvend document is bedoeld om partijen de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

### Definities

Definitie	Toelichting
<b>Aanbestedende dienst</b>	De6 gemeenten: Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert.
<b>Aanpalende dienstverlening</b>	Het leveren van een dienst of pakket van diensten die samenhangen met de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
<b>Bancaire dienstverlening</b>	Met bancaire dienstverlening wordt in het kader van onderhavige aanbesteding bedoeld diensten o.a. op het terrein van financieringsconstructies, kredietverlening en het afdekken van financiële risico's.
<b>Basisdienstverlening</b>	Het plan “basisdienstverlening schuldhulpverlening” opgesteld door het Rijk, NVVK, VNG en Divosa.
<b>Budgetbegeleiding</b>	Budgetbegeleiding wordt uitgevoerd door de gemeente, waarbij de inwoner leert om inkomsten en uitgaven te beheren. Budgetbegeleiding is geen onderdeel van onderhavige aanbesteding.
<b>Budgetbeheer</b>	Alle activiteiten om de inkomsten van de klant te beheren en betalingen te doen die zijn vastgelegd in het budgetplan. Welke betalingen gedaan worden via het budgetbeheer wordt in overleg met inwoner vastgesteld tijdens het voortraject. Er bestaan verschillende vormen van budgetbeheer (zie het overzicht van producten in paragraaf 2.2, het Programma van eisen in paragraaf 2.5 en bijlage 3).
<b>Consulent schuldhulpverlening</b>	De medewerker van de gemeente die belast is met de intake, stabilisatie en budgetbegeleiding in het kader van schuldhulpverlening.
<b>DDAS</b>	Data Delen Armoede en Schulden, dit behelst het eenduidig en gestandaardiseerd data creëren die op geautomatiseerde wijze

	worden verzameld en gedeeld via het Centraal Bureau voor de Statistiek.
<b>De6 gemeenten</b>	Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert.
<b>Ervaringsdeskundige</b>	Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen.
<b>Inwoner</b>	Inwoner, inclusief diens wettelijk vertegenwoordiger, van de gemeente Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen of Zundert, die zich tot de gemeente heeft gewend voor een schuldhulpvraag, niet zijnde een ondernemer.
<b>Msnp-traject</b>	Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen. Voordat een inwoner deel kan nemen aan een Wsnp-traject, wordt eerst getracht de schulden te regelen via een minnelijk traject. Tijdens het minnelijk traject probeert de schuldhulpverlener met de schuldeisers tot een schuldregeling te komen. Als de schuldeisers akkoord gaan met de voorgestelde schuldregeling, heet dat een minnelijk akkoord. Het is dan niet nodig om gebruik te maken van het Wsnp-traject. Gaan de schuldeisers niet akkoord met de voorgestelde schuldregeling, dan dient Opdrachtnemer de inwoner te begeleiden bij de aanvraag van een dwangakkoord en/of Wsnp-traject.
<b>NVVK</b>	De brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.
<b>Ondernemer</b>	Inwoners met een inschrijving in de Kamer van Koophandel die persoonlijk aansprakelijk zijn voor zakelijke schulden. Schuldhulpverlening voor ondernemers is geen onderdeel van deze opdracht.
<b>Schuldhulpverlener</b>	Medewerker van Opdrachtnemer belast met de uitvoering van de dienstverlening zoals bedoeld in onderhavig beschrijvend document.
<b>Schuldhulpverlening</b>	Schuldhulpverlening omvat in essentie het helpen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn (problematische) schulden. Het voorkomen en vroegtijdig signaleren van (problematische) schulden (preventie en vroegsignalering) alsmede het voorkomen van terugval in de oude situatie (nazorg) is hiermee intrinsiek verbonden, daar schuldhulpverlening een integraal karakter dient te hebben. Zowel materiële als immateriële aspecten maken onderdeel uit van schuldhulpverlening.
<b>Wgs</b>	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
<b>Wsnp</b>	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen.

## **1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure**

### 1.2.1. Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012, Gids Proportionaliteit en het inkoopbeleid van de gemeente Etten-Leur.

De aanbesteding vindt plaats middels een procedure voor sociale en andere specifieke diensten als bedoeld in artikel 2.38 Aw 2012. De aanbestedende dienst hanteert de grondbeginselen transparantie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten.

### 1.2.2. Typering opdracht

De opdracht betreft een sociale en andere specifieke dienst (hierna: SAS-dienst) als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. SAS-diensten zijn opgenomen in bijlage XIV van richtlijn 2014/24/EU. in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en omvat in hoofdzaak: invulling geven aan een afgebakend deel van de wettelijke taak die de colleges van de gemeenten hebben op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

- 85300000 - Maatschappelijke en aanverwante diensten.

### 1.2.3. Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling welke u aantreft in bijlage 4 van dit beschrijvend document. Klachten kunnen worden ingediend via [klachtenmeldpunt@wijzijkarel.nl](mailto:klachtenmeldpunt@wijzijkarel.nl).

### 1.2.4. Clusteren en percelen

De opdracht is niet geclusterd en niet opgedeeld in percelen.

De aanbestedende dienst is voornemens om met 1 (één) inschrijver een raamovereenkomst af te sluiten.

### 1.2.5. Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen.

Eventuele aangeboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet geaccepteerd.

### 1.2.6. Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

## **1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure**

### Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden in beginsel niet vergoed;



- Aan het doen c.q. indienen van de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend;
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan, hiermee wordt niet voldaan aan de voorwaarden en zal de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van de aanbestedingsprocedure;
- Door middel van het doen van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsdocumenten (waaronder dus ook alle eventueel onwelgevallige antwoorden in de Nota's van Inlichtingen). Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk te schorsen of definitief in te trekken.

#### Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst in een zo vroeg mogelijk stadium (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt om tijdig hiervan melding te doen, verliest hij zijn rechten. Dit houdt in dat tijdens de gehanteerde opschortende termijn (bezwaartermijn) vanaf bekendmaken van de gunningsbeslissing geen bezwaar meer kan worden gemaakt ten aanzien van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen.

#### Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een overeenkomst, dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze partij te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voorgenoemde houden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan in de procedure te brengen.

### **1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure**

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

#### Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst wordt bij de aanbesteding begeleid door **Karel**. Adviespartner voor inkoop- en contractmanagement.

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

**Arthur van de Meerendonk**

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient uitsluitend digitaal te verlopen via TenderNed.



Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

#### Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient bevoegd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

#### Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties die in een andere taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

### 1.5. Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
<b>Publiceren aanbestedingsdocumenten</b>	16 juni 2024	Via TenderNed
<b>Sluitingstermijn voor stellen van vragen</b>	26 juni 2026, uiterlijk 12:00 uur	Via de vragenmodule van TenderNed
<b>Publiceren Nota van Inlichtingen</b>	3 juli 2026	Streefdatum
<b>Tweede Nota van Inlichtingen Sluitingstermijn voor stellen van vragen</b>	10 juli 2026, uiterlijk 12:00 uur	Via de vragenmodule van TenderNed
<b>Publiceren tweede Nota van Inlichtingen</b>	17 juli 2026	<Streefdatum>
<b>Sluitingstermijn indiening van de inschrijving</b>	<b>19 augustus, uiterlijk 12:00 uur</b>	Via de digitale kluis van TenderNed
<b>Gunningsbeslissing</b>	26 augustus 2026	Streefdatum
<b>Bezwaartermijn</b>	10 dagen	
<b>Definitieve gunning</b>	6 september 2026	Streefdatum
<b>Start van de opdracht</b>	1 november 2026	

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen.



## 2. De opdracht

### 2.1 Opdrachtbeschrijving

Het doel van de aanbesteding is het aangaan van een raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor 'Schuldhulpverlening Inwoners De6 gemeenten'.

#### Schuldhulpverlening voor inwoners

De tabel hieronder geeft een indicatie van de instroom en diensten in recente jaren.

Product	Instroom 2024	Instroom 2025
Aanmelding	231	189
Schuldregeling	215	195
Schuldbemiddeling	58	91
Saneringskrediet	127	64
Wsnp	14	29
Dwangakkoord	10	7
Budgetbeheer	15	7

Gezien het feit dat de inzet van schuldhulpverlening voor inwoners in sterke mate afhankelijk is van maatschappelijke en economische omstandigheden, nationaal en wereldwijd, is het moeilijk een gedegen inschatting te maken ten aanzien van de inwoners die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening in de komende jaren.

Zowel inwoners als ondernemers van De6 gemeenten met financiële zorgen kunnen zich (op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) voor hulp bij deze problemen wenden tot de Toegangen Sociaal Domein van De6 gemeenten. De gemeente is hierbij verantwoordelijk voor het bieden van hulp en ondersteuning aan inwoners met (problematische) schulden of een kans daarop. Het uitgangspunt hierbij is mensen te ondersteunen met hun financiële zorgen. De gemeente beoogt hen ondersteuning te bieden op de weg naar financiële zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid. De gemeente voert gedurende de individuele trajecten schuldhulpverlening de regierol, en zoekt daar waar nodig samenwerking met alle partijen die vanuit hun eigen rol kunnen bijdragen aan het welslagen van het traject. Door naast curatief ook preventief beleid te ontwikkelen, beoogt de gemeente zo veel als in haar vermogen ligt te voorkomen dat inwoners in problematische schulden geraken.

De intake, stabilisatie en budgetbegeleiding voor schuldhulpverlening voor inwoners wordt uitgevoerd door de individuele gemeenten in het samenwerkingsverband.

### 2.2 Specificatie van de opdracht

De opdracht betreft de uitvoering van fase 2 van schuldhulpverlening (schuldregelingsfase), inclusief budgetbeheer. De individuele gemeenten binnen het samenwerkingsverband zijn verantwoordelijk voor fase 1 (stabilisatiefase) en begeleiden inwoners waar nodig door naar fase 2.

Deze scheiding van taken wordt nader toegelicht.

### *Fase 1: stabilisatiefase (gemeente)*

Het doel van deze fase is om inkomsten en uitgaven in balans te brengen en rust te creëren. Dit als voorbereiding op een (mogelijke) schuldregeling. De gemeente voert in deze fase de publieksrechtelijke toeleidingstaak uit. Deze bestaat uit de aanmelding, intake, stabilisatie en het opstellen van een integraal plan van aanpak. Daarnaast kan, indien nodig, flankerende hulp worden ingezet. Ook is er ruimte om te werken aan andere zaken die samenhangen met de schuldenproblematiek of met het oplossen daarvan.

### *Fase 2: schuldregelingsfase (Opdrachtnemer)*

Wanneer sprake is van een problematische schuldsituatie, kan een inwoner op basis van het plan van aanpak door de gemeente worden doorverwezen naar de schuldregelingsfase. Deze fase omvat het voorbereiden, tot stand brengen en uitvoeren van een schuldregeling, met als doel het realiseren van een duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek van de inwoner en schuldeiser(s). De Opdrachtnemer treedt hierbij op als bemiddelaar en weegt de belangen van alle betrokken partijen af. Op basis van de actuele en te verwachten afloscapaciteit wordt bepaald welke vorm van schuldregeling het meest passend is. Dit kan bestaan uit een saneringskrediet, schuldbemiddeling of een schuldregeling zonder afloscapaciteit. Indien noodzakelijk stelt de Opdrachtnemer tevens een verzoek op voor een dwangakkoord en/of toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit in afstemming met de gemeente.

### *Budgetbeheer (Opdrachtnemer)*

Budgetbeheer is een vorm van financiële begeleiding die ervoor zorgt dat de vaste lasten op tijd worden betaald om (nieuwe) schulden te voorkomen. In afstemming met de gemeente kan budgetbeheer onderdeel zijn van een schuldhulpverleningstraject, of apart worden aangeboden, bijvoorbeeld als aanvulling op andere regelingen, zoals een schuldregeling, betalingsregeling of herfinanciering.

### *Inzet aanvullende producten of diensten*

Het aanbod van financiële dienstverlening kan breder zijn dan uitsluitend de hierboven genoemde taken. Naast de uitvoering van de schuldregelingsfase en budgetbeheer kan de Opdrachtnemer, op verzoek van individuele gemeenten binnen het samenwerkingsverband, aanvullende producten of diensten leveren. De inzet, omvang en combinatie van deze aanvullende diensten kan per gemeente verschillen en is afhankelijk van de lokale behoefte en beleidskeuzes. Gemeenten zijn niet verplicht om aanvullende diensten af te nemen.

Gemeente Halderberge wenst mogelijk aanvullende diensten bij Opdrachtnemer af te nemen, te weten: budgetcoaching, beschermingsbewind en nazorg. Tarieven hiervoor worden apart overeengekomen; deze hoeven niet op het inschrijfblad (bijlage 2) ingevuld te worden.

## **2.3 Doel**

Invulling geven aan de wettelijke taak die colleges van de gemeenten hebben op grond van de Wgs.

Meer concreet is de doelstelling het op basis van een plan van aanpak regelen van bestaande schuldenproblematiek. Bemiddeling door de Opdrachtnemer tussen de inwoner en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling voor de totale schuldenlast te bewerkstelligen. Daarnaast is het doel het uitvoeren van budgetbeheer, indien dit vanuit de Opdrachtgever geïndiceerd wordt.

De aanbestedende dienst streeft er met deze aanbesteding naar een raamovereenkomst te sluiten ten behoeve van schuldhulpverlening voor inwoners, niet zijnde ondernemers.

## 2.4 Doelgroep

Inwoners van de gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert met financiële zorgen, eventueel problematische schulden, niet zijnde ondernemers, komen voor een traject schuldhulpverlening in aanmerking.

## 2.5 Afspraken met betrekking tot lopende schuldregelingen

Met betrekking tot op 1 november 2026 lopende schuldregelingen is met de huidige opdrachtnemer afgesproken dat deze na afloop van deze overeenkomst ongewijzigd afgehandeld door opdrachtnemer conform de voorwaarden en condities zoals vastgelegd in de lopende overeenkomst, alsook conform de afspraken die door huidige opdrachtnemer met inwoner zijn vastgelegd.

Overige dossiers die zijn opgestart, maar waar nog geen schuldregelingsovereenkomst met de inwoner is getekend, worden indien aan de orde na afloop van de overeenkomst warm overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer.

Lopende dossiers budgetbeheer worden indien aan de orde na afloop van de overeenkomst overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. Wanneer er naast budgetbeheer ook een schuldregeling loopt bij een inwoner wordt het budgetbeheer van deze inwoner niet overgedragen, maar ongewijzigd afgehandeld door de huidige opdrachtnemer.

## 2.6. Eisen aan de opdracht

De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden dienst voldoet aan alle gestelde minimumeisen. Als blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

### 1. Algemene Eisen

Nr. Eis	Onderwerp
1.1	Inschrijver verklaart met inschrijving alle in bijlage 3 'Producteisen' benoemde producten/diensten te kunnen aanbieden op de wijze zoals bedoeld in onderhavig aanbestedingsdocument inclusief bijlagen.
1.2	Vanaf 1 november 2026 zullen alle nieuwe inwoners welke doorverwezen zijn met een schuldhulpvraag, in behandeling genomen worden door de met onderhavige aanbesteding te contracteren Opdrachtnemer. Inwoners die reeds een getekende schuldregelingsovereenkomst of een lopende schuldregeling hebben bij de huidige Opdrachtnemer zullen hun trajecten afronden bij de huidige Opdrachtnemer, hetgeen inschrijver accepteert.
1.3	Inwoners die reeds een traject budgetbeheer zijn gestart, zullen zoveel als mogelijk worden overgedragen van de huidige Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer per 1 januari 2027 (hier geldt een inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer). Opdrachtnemer aanvaardt de overdracht van deze inwoners, en garandeert volledige medewerking aan deze overdracht.
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat zij Opdrachtgever informeert indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst organisatorische veranderingen plaatsvinden die

	gevolgen kunnen hebben voor de gemeente en haar inwoners, alvorens zij vervolgstappen onderneemt.
<b>1.5</b>	Opdrachtnemer is verplicht te handelen conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet op het Consumentenkrediet en de Wet op het financieel toezicht. Indien deze wetten gedurende de overeenkomsten gewijzigd worden, handelt Opdrachtnemer hiernaar. Opdrachtnemer conformeert zich ook aan relevante gemeentelijke regelgeving.
<b>1.6</b>	Opdrachtnemer werkt, in afstemming met de gemeente, mee aan de (verdere) implementatie en uitvoering van de elementen van de basisdienstverlening.
<b>1.7</b>	Opdrachtnemer is aangesloten (of sluit zich na definitieve gunning per omgaande) aan bij het Waarborgfonds Saneringskredieten.

## 2. Eisen m.b.t. kwaliteit

<b>Nr. Eis</b>	<b>Onderwerp</b>
<b>2.1</b>	Inwoners van De6 gemeenten die een beroep doen op schuldhulpverlening, moeten ervan uit kunnen gaan dat zij goed worden geholpen, uitgaande van het maximaal haalbare in hun specifieke situatie. Daarbij is maatwerk het uitgangspunt, maar wel op die wijze dat inwoners in vergelijkbare situaties een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod krijgen.
<b>2.2</b>	De continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van de inwoners mag nimmer in gevaar komen. Indien de continuïteit van de dienstverlening wordt of dreigt te worden verstoord, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan onverwijld, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na constatering, schriftelijk/mondeling in kennis. Dit geldt nadrukkelijk ook in geval Opdrachtnemer activiteiten, die direct of indirect verband houden met de aangeboden dienstverlening, verplaatst, reorganiseert of anderszins aanpast.
<b>2.3</b>	Gedurende de uitvoering van de opdracht gelden de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals vastgelegd in bijlage 5. Opdrachtnemer committeert zich aan dit sturingsmechanisme en rapporteert hierover zoals vastgelegd in voornoemde bijlage en onderhavig programma van eisen.
<b>2.4</b>	Opdrachtnemer conformeert zich bij uitvoering van de opdracht aan de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK.
<b>2.5</b>	Opdrachtnemer voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder schuldeisers, op een wijze dat de resultaten valide, betrouwbaar en representatief zijn. De vragenlijst is begrijpelijk, toegankelijk en beknopt, en wordt op een consistente en methodologisch verantwoorde wijze afgenomen. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende respons en onderneemt hiertoe aantoonbare inspanningen. Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en levert resultaten zodanig aan dat deze direct bruikbaar zijn voor analyse, verantwoording en verbetering van de dienstverlening. Opdrachtnemer rapporteert over de volledige uitkomsten van het onderzoek aan Opdrachtgever.
<b>2.6</b>	Opdrachtnemer voert aan het einde van een traject schuldhulpverlening een klanttevredenheidsonderzoek uit onder inwoners, op een wijze dat de resultaten valide, betrouwbaar en representatief zijn. De vragenlijst is begrijpelijk op B1-taalniveau, toegankelijk en beknopt, en wordt op een consistente en methodologisch

	verantwoorde wijze afgenomen. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende respons en onderneemt hiertoe aantoonbare inspanningen. Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en levert resultaten zodanig aan dat deze direct bruikbaar zijn voor analyse, verantwoording en verbetering van de dienstverlening. Opdrachtnemer rapporteert over de volledige uitkomsten van het onderzoek aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht bij het KTO een minimale score van 7,5 (op een schaal van 10).
<b>2.7</b>	In aanvulling op lid 2.6 kan de Opdrachtgever zelf ook periodiek een tevredenheids- of ervaringsonderzoek uitvoeren. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan dit onderzoek.
<b>2.8</b>	Opdrachtnemer voert het startgesprek met de inwoner binnen 2 werkweken na uitnodiging. Opdrachtnemer maakt deze parameter inzichtelijk middels de kwartaal- en jaarrapportages.
<b>2.9</b>	Opdrachtnemer schrijft schuldeisers aan binnen 5 werkdagen na ondertekening schuldregelingsovereenkomst met de inwoner. Opdrachtnemer maakt deze parameter inzichtelijk middels de kwartaal- en jaarrapportages.

### 3. Eisen m.b.t. het proces c.q. de uitvoering van de opdracht

Nr. Eis	Onderwerp
<b>3.1</b>	Enkel de consulent schuldhulpverlening van de gemeente neemt besluiten op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het in behandeling nemen van aanvragen kan derhalve uitsluitend indien er een voorafgaande indicatie en toelatingsbeschikking van de gemeente aan ten grondslag ligt.
<b>3.2</b>	Opdrachtnemer neemt alle correspondentie omtrent de dienstverlening gedurende het traject voor zijn rekening. Alle schriftelijke communicatie (digitaal of fysiek) vanuit de Opdrachtnemer richting de klant dient op B1- taalniveau plaats te vinden. Indien geconstateerd wordt dat de inwoner over een lagere taalvaardigheid beschikt, wordt hier rekening mee gehouden. In voorkomende gevallen dient Opdrachtnemer ook contacten te onderhouden met de ketenpartners van de gemeente die betrokken zijn bij de betreffende inwoner.
<b>3.3</b>	Alle relevante wijzigingen in de situatie van de inwoner die direct verband houden met de schuldhulpverlening, dienen Opdrachtnemer, inwoner en andere ketenpartners direct te melden bij de gemeente. Indien de inwoner afspraken niet nakomt of op een andere wijze onvoldoende medewerking verleent, dient de Opdrachtnemer dit direct aan de gemeente terug te koppelen. De Opdrachtnemer voorziet de gemeente bij deze terugkoppeling tevens van advies over de te ondernemen stappen door de gemeente. De gemeente beoordeelt vervolgens hoe de situatie zal worden opgepakt.
<b>3.4</b>	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen en ijkpunten van het minnelijke traject. Voorbeelden zijn o.m. tekenen schuldregelingsovereenkomsten en schuldenoverzicht, verzenden voorstellen, eindresultaat schuldregeling, de uitkomsten van hercontroles, doorverwijzing Wsnp en inzet dwangakkoord.
<b>3.5</b>	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding aangaande de samenwerking met (lokale) ketenpartners en het netwerk van schuldenaren. Dit vraagt mogelijk maatwerk per gemeente.

<b>3.6</b>	De aanvraag van een samenwonend stel buiten gemeenschap van goederen, maar samen in de regeling, zal door de gemeente als twee aparte aanvragen worden ingediend. Opdrachtnemer dient voor beiden een aparte schuldregeling aan te gaan.
<b>3.7</b>	Opdrachtgever mandateert Opdrachtnemer tot het opstellen van verklaringen ex. Art. 285 Fw. en/of moratorium/voorlopige voorziening voor inwoners van de aangesloten gemeenten. Opdrachtnemer draagt zorg voor het begeleiden en ondersteunen van inwoners in deze procedures.
<b>3.8</b>	Nadat de inwoner een afwijzing schuldregeling (minnelijk traject) van Opdrachtnemer heeft ontvangen, neemt Opdrachtnemer een termijn van 2 weken in acht waarbinnen de inwoner het verzoek kan indienen voor de afgifte van een verklaring ex. art. 285 Fw.
<b>3.9</b>	Opdrachtnemer stelt een digitale omgeving beschikbaar voor de Opdrachtgever. De digitale omgeving is 24 uur per dag beschikbaar, behoudend aangekondigd onderhoud en onvoorziene storingen. De informatie wordt realtime of uiterlijk binnen één werkdag na wijziging bijgewerkt. De digitale omgeving biedt Opdrachtgever, binnen de kaders van de AVG, inzicht in alle voor de uitvoering van de overeenkomst relevante informatie. Dit omvat minimaal: de actuele status van het traject, signalen die het verloop van het traject kunnen beïnvloeden (bijv. stagnatie of uitval), een overzicht van contactmomenten, de actuele stand van zaken van de schuldregeling en budgetbeheer, en relevante documenten en correspondentie.
<b>3.10</b>	Opdrachtnemer stelt kosteloos een digitale omgeving beschikbaar voor de inwoner. De digitale omgeving is 24 uur per dag beschikbaar, behoudens aangekondigd onderhoud en onvoorziene storingen. De informatie wordt realtime of uiterlijk binnen één werkdag na wijziging bijgewerkt. De digitale omgeving biedt de inwoner minimaal inzicht in: de actuele status van het traject, een overzicht van contactmomenten, de actuele stand van zaken van de schuldregeling en budgetbeheer, en relevante documenten en correspondentie.
<b>3.11</b>	De digitale omgeving is voor zowel de Opdrachtgever als de inwoner toegankelijk, begrijpelijk en gebruiksvriendelijk, waaronder voor gebruikers met beperkte digitale vaardigheden, laaggeletterdheid of een beperking.
<b>3.12</b>	Overdracht van het dossier van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer zal digitaal gebeuren door middel van een beveiligde verbinding. Het dossier zal alle relevante informatie bevatten die de Opdrachtnemer nodig heeft voor het maken van een correcte berekening van de afloscapaciteit en het opstellen van de schuldregeling en/of budgetbeheer. Na ontvangst wordt er binnen 2 werkdagen een controle op de volledigheid van het dossier uitgevoerd door de Opdrachtnemer.
<b>3.13</b>	Indien de Opdrachtnemer van mening is dat er stukken ontbreken, dient dit direct teruggekoppeld te worden aan de consulent schuldhulpverlening van de gemeente zodat hierop actie ondernomen kan worden. Indien het dossier compleet is, wordt de snelle inventarisatie schriftelijk bevestigd aan de consulent schuldhulpverlening.
<b>3.14</b>	Nadat de aanvraag schuldregeling en/of budgetbeheer is ingediend, neemt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen persoonlijk contact op met de inwoner voor het maken van een fysieke afspraak ten behoeve van verdere informatie en ondertekening van contracten. Deze afspraak voor ondertekening vindt binnen 10 werkdagen na het persoonlijk contact plaats. Indien deze termijnen niet gehaald of verwacht gehaald te worden, dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover direct te informeren. Vanaf het moment van ondertekening zullen de termijnen gehandhaafd dienen te worden zoals deze zijn vastgelegd door de NVVK.

<b>3.15</b>	De gemeente stelt kosteloos ruimte beschikbaar voor fysiek contact tussen schuldhulpverlener en inwoner. Indien nodig vindt een huisbezoek plaats bij inwoner. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen onderling af of dit nodig is.
<b>3.16</b>	Opdrachtnemer bespreekt belangrijke zaken niet via mail. Deze worden persoonlijk met de inwoner besproken. Minimaal gaat het hierbij om: bespreken en ondertekenen schuldregelingsovereenkomst en controle van het schuldenoverzicht, slagen/niet slagen van de schuldregeling, bespreken/toelichten aanvraag Wsnp/dwangakkoord procedure, en aan het einde van het traject. Indien noodzakelijk zet Opdrachtnemer hierbij een tolkdienst in.
<b>3.17</b>	Bij elke hercontrole gedurende het minnelijk traject wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat niet alleen de schuldeisers en inwoner, maar ook de Opdrachtgever hierover wordt geïnformeerd.
<b>3.18</b>	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor alle contacten met betrokken partijen in de schuldregeling tot na de officiële beëindiging van het traject. Er is sprake van een beëindigd traject, na het verloop van het minnelijk traject na maximaal 18 maanden of nadat inwoner is toegelaten tot de Wsnp. Nadien worden alle schuldeisers, inwoner en Opdrachtgever geïnformeerd over het correct afronden van het minnelijk traject en het aldus verkrijgen van de schone lei.  Bij het voortijdig beëindigen van een traject, worden alle partijen geïnformeerd, zodra het besluit genomen is. Het voortijdig beëindigen gaat altijd in overleg met en na toestemming van de Opdrachtgever.
<b>3.19</b>	De Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen van dossiers die behoren bij de uitgevoerde schuldhulpverlening.
<b>3.20</b>	Voor Opdrachtgever is de integraliteit tussen de sub-domeinen (Participatie, Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugd) en met andere partners in de keten belangrijk. Opdrachtnemer borgt het doorzetten van signalen op het gebied van voornoemde sub-domeinen vanuit de inwoner naar Opdrachtgever in zijn dienstverlening.
<b>3.21</b>	Opdrachtnemer voert een sociaal incassobeleid.
<b>3.22</b>	Opdrachtnemer meldt de BKR-registratie voor kredietverstrekking (fase 2) en verwijdert deze BKR-registratie 6 maanden na een succesvol doorlopen minnelijk schuldhulpverleningstraject.

#### 4. Eisen m.b.t. de implementatie

Nr. Eis	Onderwerp
<b>4.1</b>	Opdrachtnemer draagt na gunning van de opdracht bij aan het in samenspraak met Opdrachtgever opstellen van werkafspraken. Opdrachtgever stelt dit werkafsprakenboek op.
<b>4.2</b>	De overdracht mag geen vertraging veroorzaken in lopende trajecten Budgetbeheer (Service, Basis, Plus of Totaal). Betalingen dienen tijdig te worden uitgevoerd.
<b>4.3</b>	Opdrachtnemer neemt gedurende de implementatieperiode contact op met inwoners met een lopend traject Budgetbeheer (Service, Basis, Plus of Totaal) teneinde hen te informeren over de volgende zaken:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• het voorstellen van de eigen organisatie;</li> <li>• wie de contactpersonen van inwoner zijn bij Opdrachtnemer;</li> <li>• het vervolg van het traject van inwoner;</li> <li>• bereikbaarheid;</li> <li>• betaalmomenten.</li> </ul>
<b>4.4</b>	Er geldt voor Opdrachtnemer een verplichting om de overdracht voor <b>1 januari 2027</b> te hebben gerealiseerd.

## 5. Eisen m.b.t. personeel

Nr. Eis	Onderwerp
<b>5.1</b>	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor onderhavige opdracht beheerst de Nederlandse taal.
<b>5.2</b>	Medewerkers van Opdrachtnemer communiceren met inwoners zowel mondeling als schriftelijk in ieder geval in de Nederlandse taal op taalniveau B1.
<b>5.3</b>	Opdrachtnemer levert voldoende inzichtelijk en begrijpelijke informatie aan inwoners, rekening houdend met eventuele beperkingen van die inwoners.
<b>5.4</b>	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is minimaal opgeleid op een adequaat brancheconform niveau voor de werkzaamheden waar het desbetreffende personeel mee belast is, of heeft een hieraan gelijk te schakelen werk- en denkniveau. Van de medewerkers van Opdrachtnemer, die worden ingezet voor het uitvoeren van de opdracht, moet minstens de helft beschikken over ten minste 2 jaar werkervaring met schuldhulpverlening. Daarnaast zijn de medewerkers van Opdrachtnemer op de hoogte van relevante wijzigingen binnen het werkveld. Opdrachtnemer heeft hierin een proactieve houding door medewerkers bijscholing aan te bieden en blijvend te informeren over relevante ontwikkelingen.
<b>5.5</b>	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde een personeelsbezetting die past bij de caseload op gemeenteniveau. Bij dreigende personeelskrapte neemt Opdrachtnemer direct maatregelen om voldoende personeel te borgen om de caseload te dekken. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct bij dreigende personeelskrapte met hierbij een toelichting van de genomen maatregelen.
<b>5.6</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte en respectvolle bejegening van inwoners van Opdrachtgever door het uitvoerende personeel.
<b>5.7</b>	Opdrachtnemer streeft ernaar, in het kader van de continuïteit van de dienstverlening richting de inwoners, te bewerkstelligen dat inwoners vaste aanspreekpunten hebben gedurende de looptijd van hun trajecten schuldhulpverlening.
<b>5.8</b>	Opdrachtnemer zet uitsluitend ervaringsdeskundigen in die beschikken over relevante eigen ervaringskennis en aantoonbaar zijn toegerust om deze professioneel in te zetten. De ervaringsdeskundige beschikt over een afgeronde opleiding ervaringsdeskundigheid of toont op andere wijze aan over gelijkwaardige kennis, vaardigheden en competenties te beschikken.

<b>5.9</b>	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de opdracht over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle medewerkers die betrokken zijn bij het uitvoeren van de opdracht en verstrekt deze verklaring op eerste verzoek aan Opdrachtgever.
<b>5.10</b>	Een uitzondering op het vorige lid geldt enkel voor ervaringsdeskundigen die door een vergissing uit het verleden vanuit een psychische gedragsbeperking geen VOG kunnen krijgen. Verantwoordelijkheid voor inzet van deze ervaringsdeskundigen valt volledig onder Opdrachtnemer.

## 6. Eisen m.b.t. bereikbaarheid en algemene service

Nr. Eis	Onderwerp
<b>6.1</b>	De directe dienstverlening aan inwoners dient plaats te vinden binnen de gemeentegrenzen van de gemeente waar de inwoner staat inschreven als woonachtig. Hiertoe organiseert Opdrachtnemer in overleg met de gemeente een fysieke aanwezigheid binnen elk van de gemeenten op 1 vaste dag in de week.  De bereikbaarheidstijden van de Opdrachtnemer (telefonisch/digitaal) zijn op werkdagen minimaal van 09:00 uur tot 17:00 uur. Partijen evalueren de bereikbaarheidsafspraken en stellen afspraken en financiële gevolgen zo nodig bij.
<b>6.2</b>	De individuele afdelingen zijn voor de gemeenten bereikbaar via een direct telefoonnummer zonder keuzemenu. Opdrachtnemer ziet toe op de tijdige opvolging van terugbelverzoeken. Opdrachtnemer borgt te allen tijde continuïteit van dienstverlening en draagt zorg voor vervanging bij afwezigheid of vakantie van personeel.
<b>6.3</b>	De inwoner en consulent schuldhulpverlening kunnen vragen stellen per e-mail en krijgen hier binnen 3 werkdagen antwoord op van Opdrachtnemer.
<b>6.4</b>	Voor het in behandeling nemen en het uitvoeren van trajecten hanteert Opdrachtnemer geen wachtlijsten.
<b>6.5</b>	Opdrachtnemer garandeert in gevallen van spoedeisende aard dat er binnen één werkdag een antwoord uit zijn organisatie gegeven wordt.

## 7. Eisen m.b.t. de klachtenprocedure

Nr. Eis	Onderwerp
<b>7.1</b>	Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke klachtenregeling en over een onafhankelijke klachtencommissie.
<b>7.2</b>	Opdrachtnemer informeert inwoners actief, dat betekent dat de klachtenregeling minimaal te raadplegen is op de website en dat de klacht online gemeld kan worden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhoud van deze regeling bekend is bij alle medewerkers, vrijwilligers en inwoners.
<b>7.3</b>	Klachten dienen binnen uiterlijk 6 weken na melding van de klacht afgehandeld te zijn.
<b>7.4</b>	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte van binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling en levert dit overzicht per kwartaal aan. In dit overzicht wordt minimaal beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Het aantal klachten; en per klacht:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Beschrijving van de klacht;</li> <li>c. De afhandelingstermijn van de klacht;</li> <li>d. De wijze waarop de klacht is afgehandeld;</li> <li>e. De wijze van communicatie en opvolging;</li> <li>f. Welke verbetermaatregelen zijn genomen.</li> </ul>
--	--

## 8. Eisen m.b.t. managementinformatie & contractmanagement

Nr. Eis	Onderwerp
8.1	Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met Opdrachtgever. Deze contactpersoon is bevoegd tot het nemen van beslissingen, die de uitvoering dan wel de voortgang van de raamovereenkomst aangaan.
8.2	<p>Opdrachtnemer neemt deel aan verschillende overleggen. Hiertoe behoren in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• implementatie overleg: de eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst. Dit kan fysiek, digitaal of telefonisch, en zal door Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader worden bepaald;</li> <li>• gemeentelijk uitvoeringsoverleg: minimaal één keer per maand vindt er overleg op casusniveau plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;</li> <li>• regionaal uitvoeringsoverleg: minimaal eens per kwartaal vindt er een gezamenlijk ketenoverleg plaats met de gemeenten, Opdrachtnemer, en eventueel andere ketenpartners. Gedurende de opdracht kan de frequentie van het ketenoverleg door Opdrachtgever gewijzigd worden; op verzoek sluit Opdrachtnemer aan.</li> <li>• contractueel overleg: in het overleg, waaraan vanuit De6 gemeenten een afvaardiging deelneemt, komen in elk geval aan de orde: behaalde resultaten, niveau/kwaliteit van de dienstverlening, inwonertevredenheid, de uitvoering van de overeenkomst op overige aspecten, KPI'S, de rapportages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten. De frequentie van dit overleg is nader te bepalen middels werkafspraken.</li> </ul>
8.3	<p>Opdrachtnemer levert per gemeente en daarnaast voor het geheel van De6 gemeenten per mail kwartaalrapportages en jaarrapportages aan. De rapportages dienen de resultaten op de KPI'S zoals uitgewerkt in bijlage 5 op overzichtelijke en duidelijke wijze inzichtelijk te maken. Daarnaast moeten de rapportages de volgende onderdelen per gemeente en De6 breed te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal behandelde aanvragen in het betreffende kwartaal per product;</li> <li>• Reden van ontstaan schulden en welke inkomstenbronnen de cliënten hebben;</li> <li>• Aantallen behandelde aanvragen, uitgesplitst naar persoonskenmerken: geslacht, kinderen, leeftijd, hoogte inkomen, type huishouden.</li> <li>• Doorlooptijden per product, meldingen en, reden en acties op termijnoverschrijdingen;</li> <li>• Doorlooptijden startgesprek (binnen 10 werkdagen na uitnodiging inwoner);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorlooptijden aanschrijven schuldeisers (binnen 5 werkdagen) na ondertekening schuldregelingsovereenkomst met inwoner;</li> <li>• Totaal aantal inwoners met een lopend traject per product;</li> <li>• Aantal afgeronde trajecten;</li> <li>• Aantal tussentijds beëindigde trajecten met reden;</li> <li>• Aantal afwijzingen en reden;</li> <li>• Aantal recidives;</li> <li>• Aantal verwijzingen voor extra hulpverlening door andere instanties.</li> </ul>
<b>8.4</b>	Opdrachtnemer hanteert in de rapportages eenduidige terminologie voor de producten conform NVVK modules alsook de terminologie zoals gehanteerd in de overeenkomst inclusief bijlagen.
<b>8.5</b>	Op managementinformatie hebben ontwikkelingen van omgeving en werkwijze invloed. Derhalve kan de managementinformatie die door Opdrachtnemer wordt aangeleverd voortdurend - in overleg met of op verzoek van de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden aangepast aan datgene dat de samenwerking nodig heeft.
<b>8.6</b>	Opdrachtgever kan ook tussentijds managementinformatie bij Opdrachtnemer opvragen. Opdrachtnemer levert de gevraagde managementinformatie binnen vijf werkdagen aan.

## 9. Eisen m.b.t. dossiervorming & (digitale) administratie

Nr. Eis	Onderwerp
<b>9.1</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gedegen, beveiligde, digitale administratie van inwonerdossiers of sluit aan op het op termijn door Opdrachtgever aan te schaffen programma.
<b>9.2</b>	<p>Alle gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst in haar bezit heeft, dienen te allen tijden direct (digitaal) door Opdrachtgever te raadplegen te zijn. Hiertoe verzamelt Opdrachtnemer gegevens met behulp van DDAS en deelt deze met de gemeente.</p> <p>De gemeente wil minimaal opgenomen hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• of een dossier is opgepakt/schuldregelingsovereenkomst is getekend;</li> <li>• schuldenoverzicht en andere ijkmomenten;</li> <li>• of saldo-verzoeken zijn verstuurd;</li> <li>• aanbod aan schuldeisers;</li> <li>• welke schuldeisers wel/niet akkoord zijn;</li> <li>• gehanteerde VTLB;</li> <li>• dwang/Wsnp verklaring;</li> <li>• restantlooptijd bij sb en hoeveel er al gereserveerd is;</li> <li>• restantlooptijd bij sk en hoeveel er al afgelost is;</li> <li>• bij budgetbeheer: inzage in het volledige budgetbeheer.</li> </ul>
<b>9.3</b>	Opdrachten voor trajecten schuldhulpverlening vanuit Opdrachtgever worden aan Opdrachtnemer verstuurd middels een beveiligde digitale verbinding. Opdrachtnemer garandeert eveneens te communiceren middels een beveiligde digitale verbinding zoals

	<p>beveiligde e-mail, of gelijkwaardige digitale uitwisseling binnen het domein. Dit geldt zowel voor de communicatie van Opdrachtnemer richting Opdrachtgever, als voor de communicatie van Opdrachtnemer richting schuldeisers, ketenpartners en eventuele overige instanties, die betrekking heeft op privacygevoelige informatie c.q. persoonsgegevens. Afhankelijk van het medium worden na definitieve gunning nadere afspraken gemaakt met betrekking tot de overdracht van de (persoons)gegevens. Hiertoe zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een overeenkomst gegevensuitwisseling voor zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken sluiten (zie bijlage 9 voor het format).</p>
--	--

## 10. Eisen m.b.t. einde overeenkomst

Nr. Eis	Onderwerp
10.1	<p>Indien de overeenkomst wordt beëindigd, stelt Opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden. Hiervoor stelt Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever dit nodig acht, in overleg met Opdrachtgever een overdrachtsplan op. Opdrachtnemer draagt hiervoor de kosten. Wanneer de overeenkomst eindigt van rechtswege, dan wel als gevolg van het niet verlengen van de overeenkomst, zal Opdrachtnemer dit plan minimaal drie maanden voor einde opdracht gereed hebben. Wanneer de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen twee maanden een overdrachtsplan opstellen. Het overdrachtsplan wordt aan de Opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.</p>
10.2	<p>Uit het overdrachtsplan blijkt welke taken overgedragen moeten worden en welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om de overdracht goed en tijdig te laten verlopen. Het plan bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Er vindt in de overdrachtsperiode minimaal een maal per twee weken (dan wel zo vaak als partijen nodig achten), overleg tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en nieuwe Opdrachtnemer plaats.</p>
10.3	<p>Opdrachtnemer draagt in beginsel de klanten met een lopend budgetbeheertraject over naar een nieuwe Opdrachtnemer op het moment dat de overeenkomst beëindigd wordt of van rechtswege eindigt. Indien het overdragen van het lopende budgetbeheertraject niet in het voordeel van de klant is, bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, als het budgetbeheertraject bijna afgerond is, dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever over het niet overdragen van deze specifieke casussen. Alleen na akkoord van Opdrachtgever worden specifieke casussen budgetbeheer niet overgedragen bij einde van de overeenkomst.</p>
10.4	<p>Voor schuldregelingen geldt in beginsel dat deze door de Opdrachtnemer worden afgerond.</p>
10.5	<p>Alle gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.</p>

## 11. Randvoorwaardelijke eisen

Nr. Eis	Onderwerp
---------	-----------

<b>11.1</b>	Randvoorwaardelijke eisen, zoals afspraken omtrent prijs(wijzigingen), facturatie en betaling zijn opgenomen in de (concept)overeenkomst welke als <b>bijlage 7</b> bij dit beschrijvend document is gevoegd.
<b>11.2</b>	<p>Inschrijver gaat zonder voorbehoud akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden (<b>bijlage 8</b>) en de concept overeenkomst (<b>bijlage 7</b>).</p> <p><u>NB</u>: Voor die onderdelen van de Algemene Inkoopvoorwaarden c.q. concept overeenkomst waarmee niet (direct) kan worden ingestemd, dienen uiterlijk <b>26 juni 2026, uiterlijk 12:00 uur</b> tekstvoorstellen voorzien van motivatie te worden aangeleverd. In de Nota van Inlichtingen wordt aangegeven of en welke wijzigingen geaccepteerd worden. De door de aanbestedende dienst geaccepteerde wijzigingen zullen verwerkt worden in de definitieve overeenkomst, welke na gunning verzonden zal worden aan Opdrachtnemer.</p>

### **3. Contractuele voorwaarden**

#### **3.1. Vorm en duur van de overeenkomst**

##### 3.1.1. Vorm van de overeenkomst

De opdracht betreft een meerjarige raamovereenkomst (hierna: overeenkomst).

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Een concept overeenkomst is bijgevoegd in bijlage 7.

De overeenkomst komt pas tot stand en vangt aan op de datum van ondertekening door Opdrachtgever.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

- 1 De raamovereenkomst inclusief bijlagen;
- 2 De Nota('s) van inlichtingen inclusief bijlagen;
- 3 Het beschrijvend document schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners met kenmerk K011636 waarbij de meest recente versie inclusief bijlagen prevaleert;
- 4 De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Etten-Leur;
- 5 De inschrijving van de Opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

##### 3.1.2. Totstandkoming nadere opdrachten

Er is één raamcontractant. Nadere opdrachten worden verstrekt zoals eerder beschreven, namelijk door middel van doorverwijzing door de consultants schuldhulpverlening.

##### 3.1.3. Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 november 2026.

De overeenkomst heeft een vaste looptijd van twee (2) jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst eindigt van rechtswege op 31 oktober 2028. De overeenkomst kan twee (2) keer worden verlengd voor de duur van één (1) jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging. De overeenkomst, inclusief verlengingen, loopt hiermee uiterlijk op 31 oktober 2030 van rechtswege af.

Hoewel de verlenging in beginsel eenzijdig door Opdrachtgever kan worden toegepast, vindt altijd vooraf overleg plaats tussen partijen over voortzetting van de overeenkomst.

Eventuele verlengingen geschieden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

##### 3.1.4. Maximale omvang raamovereenkomst

Voor deze opdracht geldt een maximale waarde van € 3.200.000 exclusief BTW.

Indien binnen de contractduur de maximale waarde van € 3.200.000 exclusief BTW wordt bereikt, zal de overeenkomst bij het bereiken van voornoemde maximale waarde van rechtswege eindigen. De grens van de omvang van de overeenkomst staat los van de looptijd. De overeenkomst kan dus eerder eindigen, indien de maximale omvang is bereikt.

##### 3.1.5. Herzieningsclausule

De opdracht kan zonder aanbestedingsprocedure worden gewijzigd indien:



- Er sprake is van een uitzonderlijke situatie van exceptionele prijsstijgingen of -dalingen die niet worden afgedekt door de reguliere indexeringsbepalingen, en waarin een tussentijdse tariefsaanpassing volgens de Opdrachtgever passend en noodzakelijk is;
- Er sprake is van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de uitvoering van de opdracht;
- Er sprake is van faillissement van de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. In dit geval behoudt de Opdrachtgever zich uitdrukkelijk het recht voor om tot vervanging van de Opdrachtnemer over te gaan. Daartoe zal de Opdrachtgever eerst in overleg treden met de inschrijver die als tweede is gerangschikt in het kader van deze aanbesteding. Indien dit overleg niet resulteert in het tot stand komen van een overeenkomst, zal de Opdrachtgever, overeenkomstig de rangorde, met de daaropvolgende inschrijvers in overleg treden om tot vervanging van de Opdrachtnemer te komen.

De Opdrachtgever beschouwt bovenstaande regelingen voor een wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst als een herzieningsclausule in de zin van de Aanbestedingswet artikel 2.163c.

### 3.1.6. Wijzigingen van de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

### 3.1.7. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de 'Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten gemeente Etten-Leur, ingaande per 1 januari 2025' van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 8.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

## **3.2. Financiële bepalingen**

### 3.2.1. Tarieven

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 2.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reiskosten, kosten voor de inzet van een tolk, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Alle in het beschrijvend document, bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven.

Er wordt afgerekend op basis van werkelijke aantallen. Er is geen sprake van een afnameverplichting.



### 3.2.2. Indexering

Opdrachtnemer is gerechtigd om de tarieven gedurende de overeenkomst te indexeren. Hiervoor geldt het volgende:

- a. De prijzen zijn vast en onveranderlijk tot en met 31 december 2027;
- b. Voor de daaropvolgende jaren is de Opdrachtnemer gerechtigd de prijzen jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2028, te indexeren.
- c. Het te hanteren indexeringspercentage bedraagt maximaal het laatst bekende definitieve jaarmutatiecijfer van de maand oktober van ieder jaar “Consumenten Prijsindex (CPI)”, zoals gepubliceerd op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- d. Opdrachtnemer overlegt het geïndexeerde tarief uiterlijk 1 december van ieder jaar voor akkoord aan Opdrachtgever. In het verzoek dient een specificatie van alle oude en nieuwe tarieven te worden opgenomen. Na akkoord Opdrachtgever mag per 1 januari conform het nieuwe tarief gefactureerd worden.
- e. Ingeval Opdrachtgever niet akkoord gaat met de door Opdrachtnemer voorgestelde indexatie, treden partijen in overleg. Indien partijen geen overeenstemming bereiken omtrent de indexatie, heeft Opdrachtgever het recht over te gaan tot ontbinding van de raamovereenkomst. Zolang geen overeenstemming over indexatie wordt bereikt, blijven de ongewijzigde prijzen gelden.

Inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen zijn niet mogelijk.

**NB:**

- Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn, worden afgewezen;
- Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door Opdrachtgever, kan dat jaar geen indexering worden toegepast.
- De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij Opdrachtnemer;
- Standaardbrieven van inschrijver waarin “algemene” indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat Opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.

### 3.2.3. Facturatie en betaling

Opdrachtnemer dient eenmaal per maand, afzonderlijk voor iedere gemeente binnen het samenwerkingsverband, een factuur in. Op de factuur worden, naast de in de inkoopvoorwaarden genoemde gegevens, ten minste de volgende gegevens vermeld:

- de naam van het ingezette product en het bijbehorende bedrag;
- de (geanonimiseerde) identificatie van de inwoner en/of het klantnummer waarop het product betrekking heeft;
- de periode waarop de levering en/of dienst betrekking heeft;
- de door de gemeente verstrekte boekingscombinatie (grootboekrekening en kostensoort) en/of het verplichtingsnummer.

Iedere factuur wordt:

1. digitaal verzonden naar het door de gemeente aangeleverde e-mailadres; en
2. digitaal beschikbaar gesteld via een beveiligde digitale omgeving van Opdrachtnemer.

Nadere specificaties ten aanzien van de aanlevering per mail worden vastgelegd in het werkafsprakenboek.



Facturen die per e-mail aan de gemeente worden verzonden, mogen geen namen, BSN-nummers of andere direct of indirect tot een inwoner herleidbare persoonsgegevens bevatten. Facturen die via de beveiligde digitale omgeving beschikbaar worden gesteld, bevatten de voor de controle noodzakelijke persoonsgegevens, waaronder in ieder geval de voorletters en achternaam van de inwoner en het klantnummer. Deze werkwijze beoogt het risico op onnodige verspreiding van persoonsgegevens via onbeveiligde kanalen te beperken, terwijl via de beveiligde digitale omgeving voldoende inzicht op persoonsniveau wordt geboden ten behoeve van de controle van de facturatie.

Facturatie geschiedt uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de kosten zijn gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht op facturatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Een gemeente is gerechtigd een factuur geheel of gedeeltelijk af te keuren indien deze onjuist, onvolledig of niet in overeenstemming met de overeenkomst is. In dat geval dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na afkeuring een gecorrigeerde en controleerbare factuur in te dienen. Indien Opdrachtnemer niet binnen deze termijn een correcte factuur indient, vervalt het recht op betaling van het afgekeurde deel, voor zover dit aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

### **3.3. Wachtkamerovereenkomst**

Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat er een rangorde van inschrijvingen. Met de inschrijver die na beoordeling van de inschrijving op basis van gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding als beste uit de beoordeling komt, wordt een overeenkomst gesloten.

Met de inschrijver die na de beoordeling als nummer twee eindigt, wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten, conform het concept zoals is opgenomen in bijlage 9.

De looptijd van deze wachtkamerovereenkomst is twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Indien de overeenkomst met de winnende inschrijver voortijdig wordt beëindigd door ontbinding of faillissement, kan door de Opdrachtgever een beroep worden gedaan op de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is afgesloten. De wachtkamerovereenkomst wordt in dit geval omgezet naar een overeenkomst. De implementatietijd voor de overeenkomst waarvoor de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen, wordt in onderling overleg vastgesteld.

Bij faillissement dient de inschrijver wiens wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen zo snel als mogelijk met de dienstverlening te starten. De exacte startdatum van de overeenkomst wordt op dat moment in overleg vastgesteld.

De inschrijver met wie een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, dient haar inschrijving derhalve gestand te doen tot twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de afgesloten overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding. Met het uitgangspunt dat de inschrijver de mogelijkheid heeft de prijzen aan te passen conform de onder paragraaf 3.2.2 beschreven prijsindexering.

In het geval er rechtsmiddelen worden ingesteld tegen de gunningsbeslissing dient inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten, haar inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding zoals vastgesteld na de uitspraak in kort geding.

### **3.4. Service level agreement (werkafsprakenboek)**

De Opdrachtgever sluit ten aanzien van deze overeenkomst ook een service level agreement (hierna: SLA) oftewel een werkafsprakenboek af. De Opdrachtgever stelt deze SLA in samenspraak met Opdrachtnemer op conform een tussen Opdrachtgever en -nemer nader overeen te komen format. Deze SLA wordt opgesteld na definitieve gunning.

### **3.5. Algemene Verordening gegevensbescherming**

Opdrachtnemer wordt aangemerkt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. Opdrachtnemer dient:

- te voldoen aan relevante wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging;
- over voorzieningen te beschikken om een veilige overdracht van (gevoelige) persoonsgegevens tussen partijen mogelijk te maken;
- bij opdrachtverlening een gegevensuitwisselingsovereenkomst af te sluiten met Opdrachtgever.
- Afhankelijk van het onderwerp van aanbesteding/inkoop en in het kader van privacy by design/default kunnen specifieke eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy noodzakelijk zijn.

### **3.6. Social return**

Social return (met de Prestatieladder Socialer Ondernemen als alternatief) wordt bij gemeentelijke opdrachten vanaf een opdrachtwaarde voor diensten en leveringen vanaf € 150.000 opgenomen als prestatie-eis en, daarmee, als contractvoorwaarde. De prestatie-eis verplicht de Opdrachtnemer om bij arbeidsintensieve opdrachten (opdrachten met een arbeidsdeel van minstens 30% van de totale opdrachtsom) minimaal 5% van de opdrachtsom excl. btw te besteden aan de invulling van de Social return.

De Opdrachtnemer zet, onder andere in samenspraak met de individuele gemeenten, zijn SROI-verplichting in voor bijvoorbeeld het geven van budgetlessen, preventie en voorlichting op scholen in De6 gemeenten.

De verplichting geldt voor het geheel van de 6 gemeenten en er geldt dus ruimte voor Opdrachtnemer om de gevraagde 5% van de opdrachtsom te verdelen over de afzonderlijke gemeenten.

Opdrachtnemer die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht aan minimaal trede 2 van de PSO voldoet (en dit kan aantonen met een geldig PSO-certificaat), voldoet aan de Social return prestatie-eis van 5%.

Zie het [Social Return beleid](#) van de aanbestedende dienst.

## 4. Aanbestedingsprocedure

### 4.1. Nota van Inlichtingen

Alle houders van dit beschrijvend document hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend tot uiterlijk 26 juni 2026, uiterlijk 12:00 uur.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen.

Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De Nota('s) van inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan in TenderNed, en lever een onderbouwing aan waarom de betreffende vraag (en het antwoord) als vertrouwelijk moet worden behandeld. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zal de aanbestedende dienst uw vraag bewerken/ aanpassen mochten zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de Nota van Inlichtingen op 3 juli 2026 via TenderNed te publiceren.

Er is gelegenheid om aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde Nota van Inlichtingen. Vragen mogen alleen betrekking hebben op de in de eerste Nota van Inlichtingen gepubliceerde antwoorden.

Deze vragen kunnen uitsluitend via TenderNed via de vragenmodule worden ingediend tot uiterlijk 10 juli 2026, uiterlijk 12:00 uur.

De gestelde aanvullende vragen en de bijbehorende antwoorden op deze vragen worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een 2e Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk 17 juli 2026 digitaal beschikbaar te stellen via TenderNed. Tevens zullen alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd worden.

Wijzigingen naar aanleiding van gegeven antwoorden in de Nota van Inlichtingen, zullen worden gewijzigd in de aanbestedingsdocumenten.

### 4.2. Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot **uiterlijk 19 augustus 2026, 12:00 uur**. Inschrijvingen die na dit uiterste moment worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen, dient dit tijdig

gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

**Let op:**

**Vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!**

Opening

De opening van de kluis met de inschrijvingen is niet openbaar.

### **4.3. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving**

#### 4.3.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over het UEA:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is;
- Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, of van onderaanneming gebruik maken, wordt benadrukt dat onderdeel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Bij onderdeel III A zijn de verplichte uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III B zijn de uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen heten in het UEA selectiecriteria;
- Onderdeel V van het UEA is niet van toepassing;
- Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden.

**Let op:**

**De vraagstelling in het UEA is gewijzigd ten opzichte van het UEA dat vóór april 2024 werd gebruikt. Zo moet u nu bijvoorbeeld “ja” invullen om aan te geven dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn. Wij adviseren u het gewijzigde UEA zorgvuldig door te nemen en in te vullen.**

#### 4.3.2. Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:



- de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen, en;
- de naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Als er ingeschreven wordt als combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA. Indien wordt ingeschreven als combinatie, is het een combinant niet toegestaan om tevens afzonderlijk in te schrijven, noch zelfstandig, noch in combinatie met anderen. Overtreding hiervan leidt tot ongeldigverklaring van alle inschrijvingen waarbij de betreffende combinant betrokken is (als zelfstandig inschrijver, combinant of onderaannemer ten behoeve van een geschiktheidseis).

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overgelegd te worden;
- Let op: Alle combinanten dienen afzonderlijk een UEA in te vullen en aan te leveren bij inschrijving welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt inschrijver (zijnde alle leden van de combinatie) uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### Inschrijving met onderaannemer(s)

Opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Bij de inzet van onderaannemers moet worden voldaan aan de voorwaarden zoals hierna beschreven.

In deze paragraaf wordt met de hoofdaannemer Opdrachtnemer bedoeld.

Als Opdrachtnemer bij de inschrijving van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven (zonder dat op die derden/ onderaannemers een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen), dan dient dit te worden aangegeven in onderdeel II D van het UEA.

Als Opdrachtnemer tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wenst in te zetten legt hij dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

Bij de inzet van onderaannemers gelden verder de volgende voorwaarden:

1. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer blijft volledig en dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht.
2. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers of leveranciers inzet.
3. De onderaannemer voldoet aan alle eisen die Opdrachtgever in dit beschrijvend document inclusief bijlagen stelt, voor zover van toepassing gelet op de door hen uit te voeren werkzaamheden.
4. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer heeft met elk van de onderaannemers de afspraken aangaande de inzet van de onderaannemer in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd.
5. De in te schakelen onderaannemers dienen in alle gevallen te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, voor zover van toepassing gelet op de door hen uit te voeren werkzaamheden. Er mogen geen uitsluitingsgronden op de onderaannemer van toepassing zijn. Hoofdaannemer dient te allen tijde binnen 5 dagen na verzoek van opdrachtgever aan te kunnen tonen dat de onderaannemer(s) voldoen aan alle uitsluitingsgronden en gestelde geschiktheidseisen, voor zover van toepassing gelet op de door hen uit te voeren werkzaamheden.

### Inschrijving met beroep op derde

Inschrijver doet om te voldoen aan een of meerdere geschiktheidseisen een beroep op een derde. Ook een combinatie kan een beroep doen op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen. De hiernavolgende eisen die gelden voor een inschrijver, gelden dan ook voor de combinatie in aanvulling op hiervoor genoemde eisen voor een combinatie.

Als een beroep op een derde wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient dit in het UEA ingevuld te worden (deel II C). Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan, dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als inschrijver zich beroept op een derde om te voldoen aan de gestelde technische en beroepsbekwaamheidseisen dient inschrijver:

- a. aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van deze derde;

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten overeenkomst of een ter zake door inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van aanbestedende dienst.

- b. deze derde ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de betreffende geschiktheidseis betrekking heeft. Als de opdracht aan inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Vervanging van deze derde is niettemin mogelijk mits: de beoogde nieuwe derde ook voldoet aan de betreffende geschiktheidseis, er geen uitsluitingsgrond van toepassing is, een geldig UEA wordt overgelegd en voor de vervanging toestemming is gevraagd aan Opdrachtgever en toestemming is verleend.

Als inschrijver zich beroept op een derde om te voldoen aan de gestelde financiële en economische draagkrachteisen dient inschrijver:

- c. aan te tonen dat deze derde zich garant stelt/ hoofdelijk aansprakelijk is voor de deugdelijke uitvoering van de overeenkomst door inschrijver.

**N.B.:** Ingeval voor de verzekeringseis een beroep wordt gedaan op een concernverzekering waarbij inschrijver expliciet is genoemd op de polis en inschrijver zelfstandig een dekkingsclaim heeft jegens de verzekeraar, wordt dit beschouwd als het zelfstandig voldoen aan de verzekeringseis en behoeft er niet een verklaring van een derde ingediend te worden en behoeft voor de verzekeringseis dus niet op het UEA ingevuld te worden dat een beroep op een derde wordt gedaan (deel IIC).

### 4.3.3. Onafhankelijkheid inschrijving

Inschrijvingen dienen volledig autonoom en onafhankelijk van andere inschrijvingen/ inschrijvers tot stand te komen, op straffe van uitsluiting.

Verschillende ondernemingen die tot hetzelfde concern/dezelfde holding behoren, kunnen in beginsel separaat een inschrijving indienen. Zij dienen dan wel te kunnen aantonen dat zij geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar een offerte hebben ingediend waarbij geen sprake is van vervalsing van de mededinging.

(Venootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers geven bij inschrijving aan welke banden er tussen hun bestaan. (Venootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers dienen hiervoor op eerste verzoek van de aanbestedende dienst bewijs te kunnen overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is

ingeschreven. Indien het bewijs niet geleverd kan worden, worden alle verbonden ondernemingen uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

#### 4.4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

##### 4.4.1. Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
<b>Deel III A UEA</b>	<p>Gronen die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelneming aan een criminele organisatie;</li> <li>- Corruptie;</li> <li>- Fraude;</li> <li>- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;</li> <li>- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;</li> <li>- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel.</li> </ul>	<p><b>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</b></p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel III A van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p> <p><b>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst:</b></p> <p>Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Na aanvraag kan het enkele weken duren voordat u de GVA in bezit heeft, vraagt u deze dan ook tijdig aan bij de Dienst Justis.</p>
<b>Deel III B UEA</b>	<p>Gronen die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies.</p>	<p><b>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</b></p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel III B van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is.</p> <p><b>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst:</b></p> <p>Verklaring belastingdienst nakoming fiscale verplichtingen, die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden. Met deze verklaring wordt aangetoond dat u aan uw verplichtingen heeft voldaan met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. Na aanvraag kan het enkele weken duren voordat u de verklaring in bezit heeft, vraagt u deze dan ook tijdig aan.</p>

<b>Deel III C UEA</b>	<p>Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;</li> <li>- Ernstige beroepsfout;</li> <li>- Vervalsing van de mededinging;</li> <li>- Belangenconflict;</li> <li>- Prestaties uit het verleden;</li> <li>- Valse verklaring.</li> </ul>	<p><b>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</b></p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel III C van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p> <p><b>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst:</b></p> <p>Faillissement, insolventie of gelijksoortig: Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.</p>
-----------------------	---	---

Inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Voordat de aanbestedende dienst hiertoe besluit, zal aan de inschrijver de mogelijkheid worden geboden om zijn betrouwbaarheid aan te tonen middels een toelichting op de herstelmaatregelen die hij heeft genomen. Inschrijver dient deze herstelmaatregelen reeds te benoemen in het in te dienen UEA. Aanbestedende dienst zal deze maatregelen beoordelen op basis van het bepaalde in artikel 2.87a Aw.

Blijkt naar het oordeel van de aanbestedende dienst dat onvoldoende herstelmaatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid van inschrijver aan te tonen, dan gaat aanbestedende dienst over tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een combinatie.

Indien op één van de deelnemers in de combinatie één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, en deze deelnemer kan onvoldoende aantonen dat hij herstelmaatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid te kunnen aantonen, zal de combinatie worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### 4.4.2. Uitsluiting Russische partijen

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit, personen die in Rusland verblijven en rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% (direct dan wel indirect) eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals hierboven genoemd;
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals hierboven genoemd;

- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Indien een inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient zij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om Bijlage 6 volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel zijn eigen Eigen Verklaring, alsook de afzonderlijke Eigen Verklaring van de combinant indienen. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke Eigen Verklaring te worden ingediend.

#### 4.4.3. Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen (waaraan inschrijver op datum van inschrijving moet voldoen en gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen):

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
<p><b>Technische en beroepsbekwaamheid</b></p> <p><b>Kerncompetentie 1</b></p> <p>Uitvoeren budgetbeheer.</p> <p><b>Kerncompetentie 2</b></p> <p>Uitvoeren bancaire dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening</p>	<p><b>Kerncompetentie 1: Uitvoeren budgetbeheer</b></p> <p>U dient aan te tonen dat u: In de afgelopen drie (3) jaar jaarlijks gemiddeld minimaal vierentachtig (84) trajecten budgetbeheer voor particulieren en aanpalende dienstverlening in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zoals bedoeld in het beschrijvend document incl. bijlagen naar tevredenheid heeft uitgevoerd voor een gemeente.</p> <p><b>Kerncompetentie 2: Uitvoeren bancaire dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening</b></p> <p>U dient aan te tonen dat u: In de afgelopen drie (3) jaar jaarlijks gemiddeld minimaal tweeënzeventig (72) saneringskredieten en/of sociale kredieten heeft verstrekt aan particulieren, of aantoonbaar vergelijkbare diensten naar</p>	<p><b>Indienen bij inschrijving:</b> Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA en een naar waarheid ingevulde <u>bijlage 10 en bijlage 11: Referentie</u>, verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijving.</p> <p><b>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing:</b></p> <p>Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van een <u>tevredenheidsverklaring</u> waaruit blijkt dat de Opdracht naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, kwaliteit en geld is uitgevoerd.</p>

	tevredenheid heeft uitgevoerd voor een gemeente.	
<b>Technische en beroeps-bekwaamheid</b>  <b>Bewijs van lidmaatschap NVVK</b>	<p>De inschrijver beschikt over een kwaliteitsborgings-systeem dat waarborgt dat wordt voldaan aan de kwaliteitsnormen en verplichtingen die gebruikelijk zijn in de branche.</p> <p>Voldaan wordt in ieder geval geacht indien de inschrijver beschikt over een geldig geldig bewijs van lidmaatschap NVVK.</p> <p>Een inschrijver die niet beschikt over gevraagd bewijs kan aantonen dat hij aan deze geschiktheidseis voldoet door middel van een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitssysteem of certificering, zoals een kwaliteitshandboek of een certificering die specifiek betrekking heeft op schuldhulpverlening, waarbij de daarin opgenomen eisen borgen dat wordt voldaan aan de kwaliteitsnormen welke gelden voor NVVK leden.</p>	<p><b>Indienen bij inschrijving:</b> Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde certificering. Indien inschrijver zich beroept op gelijkwaardigheid, dient dit in de inschrijving aangegeven te worden en zal de aanbestedende dienst deze gelijkwaardigheid toetsen.</p> <p><b>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing:</b></p> <p>U dient een bewijs van lidmaatschap van de NVVK te overleggen ter verificatie. Indien u een bewijs indient van een 'gelijkwaardig' lidmaatschap of certificering, dan dient u te motiveren en aan te tonen dat het desbetreffende lidmaatschap daadwerkelijk gelijkwaardig is.</p>
<b>Financiële en economische draagkracht</b>  <b>Bewijs van verzekering</b>	<p>De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor bedrijfsaansprakelijkheid geldt een bedrag van minimaal € 1.500.000 per gebeurtenis en minimaal € 3.000.000 per jaar;</li> <li>• Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één (1) gebeurtenis.</li> </ul>	<p><b>Indienen bij inschrijving:</b></p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen aan de financiële en economische draagkracht.</p> <p><b>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing:</b></p> <p>Een bewijs van verzekering tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, waaruit blijkt dat inschrijver voldoet aan de gestelde eisen aan de financiële en economische draagkracht.</p> <p>Ingeval van inschrijving als combinatie, dient de combinatie in geval van opdrachtverlening verzekerd te zijn en alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk. Opdrachtnemer dient</p>

		verzekerd te zijn en zich verzekerd te houden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst conform bovenstaande vereisten.
<b>Beroepsbevoegdheid</b>	De inschrijver dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.	<p><b>Indienen bij inschrijving:</b></p> <p>Door middel van het invullen van Deel IV en het indienen van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid.</p> <p><b>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing:</b></p> <p>Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister die op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.</p>

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij voldoet aan deze geschiktheidseisen, zal de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voorwaarden aan de referentie(s):

- De referentie bevat de naam van de Opdrachtgever;
- De referentie bevat een duidelijke beschrijving van de uitgevoerde opdracht. Een referentie is geschikt indien deze alle elementen van de kerncompetentie in zich heeft, waarmee de gegadigde aantoont relevante ervaring te hebben om de opdracht uit te voeren;
- De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar teruggerekend vanaf de uiterste datum van inschrijving;
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opgave te controleren bij de opgegeven referenties. Indien uit deze controle wordt geconstateerd dat de opgave afwijkt van hetgeen de referentie-contactpersonen melden, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.
- Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

4.4.4. Bewijsmiddelen

De aanbestedende dienst vraagt bij de inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, bewijsmiddelen op ter staving van het UEA. Hierbij wordt ook begrepen het eventuele bewijs dat inschrijver beschikt over een geldig PSO-certificaat, indien dit is opgegeven. De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddel(en) binnen de gestelde termijn aan de aanbestedende dienst te

overleggen.

In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig kan worden overlegd, zal de inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en zal de voorlopige gunningsbeslissing worden ingetrokken.

Indien na de definitieve gunning zou blijken dat de inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring zou hebben afgegeven en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, geldt dat de aanbestedende dienst de definitieve gunning voor de betreffende inschrijver zal intrekken en de gesloten overeenkomst ontbinden.

#### **4.5. Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob)**

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om een onderzoek te starten naar een inschrijver en/of door inschrijver in te zetten onderaannemers, op grond van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Een Bibob-onderzoek kan aangevraagd worden wanneer een aanbestedende dienst twijfelt aan de integriteit van een inschrijver. Als de aanbestedende dienst besluit een Bibob-toets uit te voeren, dan kan dat zowel tijdens de aanbestedingsprocedure zijn als gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De inschrijver en/of door inschrijver in te zetten onderaannemers, waarop de aanbestedende dienst Wet Bibob wil toepassen, wordt(en) door de aanbestedende dienst hierover geïnformeerd. Indien er beroep wordt gedaan op de wet Bibob, zal de gestanddoeningstermijn worden verlengd tot twee weken na bekendwording van het rapport. De uitkomst van het Bibob-onderzoek kan aanleiding geven tot uitsluiting van de aanbesteding.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de uitvoering van de overeenkomst alsnog een beroep te doen op toepassing van de wet Bibob. Het onderzoek zal zich in dat geval richten op Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer in te zetten onderaannemers. De uitkomst van het Bibob-onderzoek kan aanleiding geven tot ontbinding van de overeenkomst.

#### **4.6. Eisen aan de inschrijving**

De aanbestedende dienst stelt de volgende voorwaarden aan de inschrijving.

##### 4.6.1. Procedurele voorwaarden

De inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Indien niet wordt voldaan aan één of meer van de bovenstaande voorwaarden, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

##### 4.6.2. Compleetheid

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten.

- Op straffe van uitsluiting: Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 1);
- Op straffe van uitsluiting: Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet (bijlage 2);
- Op straffe van uitsluiting: Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie Uitvoeren budgetbeheer (bijlage 10);



- Op straffe van uitsluiting: Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie Uitvoeren bancaire dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening (bijlage 11);
- Op straffe van uitsluiting:
  - Plan van aanpak Implementatie;
  - Plan van aanpak Waarborging van de continuïteit en tijdigheid van de dienstverlening;
  - Plan van aanpak Risico en kansenbeheer;
- Met de eenmalige mogelijkheid van herstel:
  - Kopie uittreksel Kamer van Koophandel met indien nodig een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid;
  - Bijlage 6: Uitsluiting Russische partijen

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving.

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving, mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden. Indien hier niet aan wordt voldaan, kan de inschrijver uitgesloten worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### 4.6.3. Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste negentig (90) dagen na sluitingsdatum van de inschrijving / digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.

Indien een gerechtelijke procedure aanhangig wordt gemaakt tegen de (uitkomst van de) aanbestedingsprocedure, dan wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een termijn van 14 dagen na het vonnis in eerste aanleg.

## **4.7 Beoordeling van de inschrijvingen**

De beoordeling van de inschrijvingen gaat als volgt:

### Stap 1: Toetsing op procedurele voorwaarden en compleetheid

Allereerst wordt de inschrijving door de inkoopadviseur getoetst of het voldoet aan de gestelde procedurele voorwaarden en compleetheid.

De toets op compleetheid zal afgerond worden, nadat de prijzenkluis is geopend. Pas na opening van de prijzenkluis kan namelijk worden vastgesteld of inschrijver ook een volledig ingevuld, rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet heeft bijgevoegd. De prijzenkluis zal pas worden geopend na afronding van de beoordeling van de kwalitatieve inschrijvingen.

## Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets door de inkoopadviseur van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in dit beschrijvend document.

Indien een inschrijver niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

## Stap 3: Beoordelen op basis van het gunningscriterium

Indien, na beoordeling op procedurele voorwaarden, compleetheid, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver en de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, wordt de inschrijving door het beoordelingsteam beoordeeld op basis van het gunningscriterium.

### 4.7.1. Gunningscriterium

De inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien tijdens de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving blijkt dat inschrijving niet voldoet aan de minimumeisen die door de aanbestedende dienst aan de opdracht zijn gesteld, leidt dit alsnog tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 4.7.2. Gunningsmethodiek

Voor deze aanbesteding is gekozen voor de gunningsmethodiek beste prijs-kwaliteitverhouding.

### 4.7.3. Subgunningscriteria

De volgende subgunningscriteria zijn van toepassing:

Inschrijfprijs, Plan van aanpak implementatie, Plan van aanpak waarborging continuïteit en tijdigheid van de dienstverlening en Plan van aanpak risico- en kansenbeheer.

De subgunningscriteria worden in onderstaande tabellen toegelicht.

Prijs	
<b>Omschrijving</b>	<p>Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in Bijlage 2.</p> <p>Gevraagd wordt om de tarieven te onderbouwen, zoals aangegeven in het inschrijvingsbiljet.</p> <p>De resulterende trajectprijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat Opdrachtnemer wordt geacht de risico's en bijkomende kosten te verdisconteren in de inschrijfprijs. De tarieven dienen te worden aangegeven in 2 decimalen achter de komma.</p> <p>Alle in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De maximale omvang van de raamovereenkomst is wel een vaste hoeveelheid. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven.</p> <p>De volgende tarieven worden op het inschrijvingsbiljet verwacht:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Uurtarief (spreekuur, klantmanager op locatie);</li> <li>b. Schuldregeling;</li> <li>c. Budgetbeheer (per maand);</li> <li>d. Wsnp (inc. dwangakkoord, begeleiding rechtbank);</li> </ul>
<b>Benodigde informatie in de inschrijving</b>	<p>Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inschrijvingsbiljet Bijlage 2;</li> <li>- Met behulp van de tarieven (a) tot en met (d), in onderlinge weging, wordt een inschrijfprijs bepaald. Deze treft u aan op het uitvoerveld in het inschrijvingsbiljet.</li> </ul>
	<p>De inschrijfprijs wordt niet-lineair gescoord op een puntenschaal van 6,0 tot en met 10,0 volgens de volgende formule:</p> $\text{Scoreprijs} = (100 - (50^{(n \cdot (\text{Pinschrijf} - \text{Pmin}) / (\text{Pmin}) - 1))}) / 10$ <p>Waarbij:</p> <p>Pinschrijf = de door Inschrijver geboden inschrijfprijs, en</p> <p>Pmin = de ondergrens voor de te bieden inschrijfprijs. Deze ondergrens is € 124,--.</p> <p>n = de technische schalingsparameter die ervoor zorgt dat de score altijd tussen 6,0 en 10,0 ligt.</p>

**Toelichting:** Een niet-lineaire manier van scoren in combinatie met de gevraagde onderbouwing stimuleert dat Inschrijvers reële biedingen doen. Zowel heel dure biedingen als heel goedkope (prijsvechters) worden door deze methode ontmoedigd. Hiermee sturen we de biedingen naar een niveau dat nog passend is binnen onze financiële ruimte.

Er geldt overigens ook een bovengrens voor de geboden prijzen (dit om niet beneden het gehanteerde minimum van 6,0 punten uit te komen), deze bovengrens is € 186,--.

De bandbreedte voor uw inschrijfprijs is aldus: € 124 - € 186. **LET OP: een inschrijfprijs welke buiten deze bandbreedte valt geeft een score van 0,0 punten!**

Bijlage 2 biedt een rekentool welke voor elke trajectprijs de daarmee corresponderende puntenscore laat zien.

Onderstaande **tabel** geeft een indicatie van de score bij diverse inschrijfprijzen:

<b>Inschrijfprijs</b>	<b>Puntenscore</b>
€ 190,--	0,0
€ 186,--	6,0
€ 180,--	7,2
€ 175,--	8,0
€ 170,--	8,5
€ 164,--	9,0
€ 160,--	9,2
€ 150,--	9,6
€ 140,--	9,8

€ 130,-- 10,0

€ 120,-- 0,0

Genoemde bedragen en scores zijn bedoeld ter illustratie; elke inschrijfprijs tussen € 124 - € 186 genereert een unieke score tussen 10,0 - 6,0.

Kwaliteitscriterium: implementatie	
<b>Benodigde informatie in de inschrijving</b>	<p>Werk een plan van aanpak uit waarin u beschrijft op welke manier u de opdracht gaat inrichten, zodat u de beoogde doelen behaalt. In het plan van aanpak moet minimaal aan de orde komen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een implementatieplan waarin u beschrijft hoe u na definitieve gunning zorgt voor een gedegen start van de opdracht op de ingangsdatum van de overeenkomst en de manier waarop u invulling geeft aan de overname van de dienstverlening van de huidige uitvoerder;</li><li>• De wijze waarop u borgt dat uw personeel voldoende expertise bezit om de opdracht op kwalitatief hoogwaardige wijze uit te voeren;</li><li>• De wijze waarop u een goede samenwerking borgt met schuldeisers, bewindvoerders en andere relevante ketenpartners, consultants schuldhulpverlening;</li><li>• Hoe u omgaat met de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer bij einde overeenkomst.</li></ul> <p>Bovenstaande aspecten dienen minimaal in dit onderdeel te worden beschreven. Inhoudelijk wordt beoordeeld in hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de eisen en wensen die de gemeenten in dit beschrijvend document incl. bijlagen hebben geformuleerd. Naarmate de door u aangedragen uitwerking beter aansluit bij het door de aanbestedende dienst gevraagde, gedetailleerder is beschreven, en/of aantoonbare meerwaarde creëert, wordt een hogere score toegekend voor dit sub-gunningcriterium.</p> <p>Beoordeeld wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Volledigheid: alle minimaal vereiste onderdelen zijn in de uitwerking opgenomen;</li><li>• Meerwaarde: de mate waarin inschrijver opdracht-specifieke meerwaarde op de gevraagde elementen biedt. Hoe beter het strategisch plan aansluit op de opdrachtoomschrijving, hoe hoger de waardering;</li><li>• Realisme: de mate waarin inschrijver de haalbaarheid en legitimiteit van zijn uitwerking weet aan te tonen;</li><li>• Concreetheid: de mate waarin inschrijver helder, concreet en consistent invulling geeft aan dit criterium.</li></ul> <p>Maximaal vijf (5) pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste vijf (5) pagina's beoordeeld.</p>
<b>Scores</b>	Er zijn maximaal 5 punten te verdienen op dit onderdeel.

**Kwaliteitscriterium: waarborging continuïteit en tijdigheid van de dienstverlening**

<b>Benodigde informatie in de inschrijving</b>	<p>Werk uit hoe u de continuïteit en tijdigheid van de dienstverlening, gedurende de looptijd van de overeenkomst, borgt. In uw uitwerking neemt u in ieder geval de volgende onderdelen op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De maatregelen die u neemt om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, onder andere bij ziekte, uitdiensttreding van de in te zetten adviseurs schuldhulpverlening;</li><li>• De wijze waarop de in dit document genoemde KPI'S gewaarborgd worden en hoe u hier gedurende de looptijd van de overeenkomst op gaat sturen;</li><li>• De maatregelen die u neemt om kennisoverdracht te borgen en optimaliseren bij wisselingen van adviseurs schuldhulpverlening;</li><li>• De wijze waarop de beschikbaarheid op locatie tijdens kantooruren, de beschikbaarheid buiten kantooruren en de bereikbaarheid van uw ICT/klantportal wordt gerealiseerd;</li><li>• De wijze waarop u gestelde (wettelijke) termijnen borgt.</li></ul> <p>Bovenstaande aspecten dienen minimaal in dit onderdeel te worden beschreven. Inhoudelijk wordt beoordeeld in hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de eisen en wensen die de gemeenten in dit beschrijvend document incl. bijlagen hebben geformuleerd. Naarmate de door u aangedragen uitwerking beter aansluit bij het door de aanbestedende dienst gevraagde, gedetailleerder is beschreven, en/of aantoonbare meerwaarde creëert, wordt een hogere score toegekend voor dit sub-gunningcriterium.</p> <p>Beoordeeld wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Volledigheid: alle minimaal vereiste onderdelen zijn in de uitwerking opgenomen;</li><li>• Meerwaarde: de mate waarin inschrijver opdracht-specifieke meerwaarde op de gevraagde elementen biedt. Hoe beter het strategisch plan aansluit op de opdrachtschrijving, hoe hoger de waardering;</li><li>• Realisme: de mate waarin inschrijver de haalbaarheid en legitimiteit van zijn uitwerking weet aan te tonen;</li><li>• Concreetheid: de mate waarin inschrijver helder, concreet en consistent invulling geeft aan dit criterium.</li></ul> <p>Maximaal twee (2) pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste twee (2) pagina's beoordeeld.</p>
<b>Scores</b>	Er zijn maximaal 5 punten te verdienen op dit onderdeel.

**Kwaliteitscriterium: risico- en kansenbeheer**

<b>Doel</b>	Het doel van het beschrijven van de risico's, is het minimaliseren van de risico's bij uitvoering van de opdracht. Het gaat om risico's die naar
-------------	--

	uw oordeel buiten uw eigen invloedssfeer liggen, maar waar wel rekening mee dient te worden gehouden. Risico's binnen de eigen invloedssfeer zijn immers voor uw eigen rekening en risico. U beschrijft minimaal twee (2) en maximaal vijf (5) risico's, waarbij u per risico beschrijft wat de kans en impact van dit risico is en welke beheersmaatregel u neemt.
<b>Benodigde informatie in de inschrijving</b>	<p>U kunt uw kennis en ervaring met dergelijke projecten laten blijken door de kansen en risico's op een goede wijze te belichten. Kansen die bijdragen aan projectoptimalisatie, een betere beleving voor de inwoners van de gemeenten geven, de gemeenten als Opdrachtgever ontzorgen of zaken die op een andere wijze bijdragen, kunnen omschreven worden. De geboden kansen die als meerwaarde erkend worden, worden gedurende onderhavige opdracht door Opdrachtnemer zo uitgevoerd, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever. U beschrijft minimaal twee (2) kansen..</p> <p>Bovenstaande aspecten dienen minimaal in dit onderdeel te worden beschreven. Inhoudelijk wordt beoordeeld in hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de eisen en wensen die de gemeenten in dit beschrijvend document incl. bijlagen hebben geformuleerd. Naarmate de door u aangedragen uitwerking beter aansluit bij het door de aanbestedende dienst gevraagde, gedetailleerder is beschreven, en/of aantoonbare meerwaarde creëert, wordt een hogere score toegekend voor dit sub-gunningcriterium.</p> <p>Beoordeeld wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledigheid: alle minimaal vereiste onderdelen zijn in de uitwerking opgenomen;</li> <li>• Meerwaarde: de mate waarin inschrijver opdracht-specifieke meerwaarde op de gevraagde elementen biedt. Hoe beter het strategisch plan aansluit op de opdrachtoomschrijving en de projectdoelstellingen, hoe hoger de waardering;</li> <li>• Realisme: de mate waarin inschrijver de haalbaarheid en legitimiteit van zijn uitwerking weet aan te tonen;</li> <li>• Concreetheid: de mate waarin inschrijver helder, concreet en consistent invulling geeft aan dit criterium.</li> </ul> <p>Maximaal twee (2) pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste twee (2) pagina's beoordeeld.</p>
<b>Scores</b>	Er zijn maximaal 5 punten te verdienen op dit onderdeel.

Voor de plannen van aanpak geldt de volgende puntentoekenning:

Aantal punten	Score	Toelichting
<b>0 punten</b>	Ontbreekt / Slecht	De uitwerking ontbreekt of gaat niet of nauwelijks in op de gevraagde onderdelen. De beoordelingselementen (volledigheid, meerwaarde, realisme en concreetheid) zijn niet of nauwelijks herkenbaar aanwezig. De



		Opdrachtgever krijgt geen vertrouwen in een succesvolle uitvoering van de opdracht.
<b>1 punt</b>	Onvoldoende	De uitwerking bevat slechts beperkte informatie en blijft algemeen van aard. Niet alle gevraagde onderdelen zijn behandeld. De uitwerking is onvoldoende concreet, onvoldoende onderbouwd of onvoldoende realistisch. Eventuele meerwaarde voor de opdracht wordt niet of nauwelijks aangetoond.
<b>2 punten</b>	Voldoende	De uitwerking behandelt alle gevraagde onderdelen op hoofdlijnen. De aanpak is in beginsel uitvoerbaar en passend bij de opdracht, maar blijft deels beschrijvend en mist op onderdelen onderbouwing, uitwerking of borging. De meerwaarde voor de opdracht is beperkt zichtbaar.
<b>3 punten</b>	Goed	De uitwerking is volledig, duidelijk gestructureerd en passend bij de opdracht. De aanpak is concreet uitgewerkt, realistisch en overtuigend onderbouwd. De inschrijver laat zien hoe de voorgestelde aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van de opdracht. Op meerdere onderdelen is sprake van aantoonbare kwaliteit en toegevoegde waarde.
<b>4 punten</b>	Uitstekend	De uitwerking is zeer volledig, concreet, consistent en overtuigend. De haalbaarheid van de aanpak wordt aantoonbaar onderbouwd en de aansluiting op de opdracht en projectdoelstellingen is uitstekend. De uitwerking bevat duidelijke kwaliteitswaarborgen en laat op meerdere onderdelen substantiële meerwaarde zien.
<b>5 punten</b>	Uitstekend met aantoonbare meerwaarde	De uitwerking voldoet volledig aan het niveau 'Uitstekend' en biedt daarnaast aantoonbare meerwaarde die verder gaat dan hetgeen door Opdrachtgever is gevraagd. De extra meerwaarde is specifiek, realistisch, uitvoerbaar en draagt aantoonbaar bij aan het realiseren van de doelstellingen van de opdracht. Alleen indien sprake is van onderscheidende meerwaarde buiten de gevraagde onderdelen wordt deze score toegekend.

In totaal zijn er aldus 15 punten op het onderdeel kwaliteit plannen van aanpak te verdienen. Deze 15 punten worden vermenigvuldigd met 2/3 om tot een puntenschaal van 0 tot 10 punten te komen.

Vervolgens worden de punten voor kwaliteit vermenigvuldigd met de punten voor het criterium prijs om tot een totaalscore te komen.

#### 4.7.4. Procedure van beoordelen

De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Dit team bestaat uit drie (3) personen, werkzaam bij de aanbestedende dienst. Dit zijn de beleidsadviseur Samenleving gemeente Etten-Leur, coördinator schuldhulpverlening gemeente Moerdijk en de beleidsadviseur Sociaal en Vitaal gemeente Zundert.

Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden. Als vervanging niet mogelijk blijkt, dan kan een kleiner beoordelingsteam de beoordeling uitvoeren. Als uitgangspunt wordt gehanteerd dat alle inschrijvingen door dezelfde (en dus ook hetzelfde aantal) beoordelaars worden beoordeeld.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen/plannen van aanpak onder het beoordelingsteam;
- Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam;
- Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus;
- De inschrijfsommen worden kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam;
- Berekening van de eindscores.

#### 4.6.5. Beoogd winnaar De eindscore wordt als volgt berekend:

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende subgunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

Gunningscriterium	Max. punten
Plan van Aanpak	10 punten
Inschrijfprijs	10,0 punten
Totaal (beide criteria vermenigvuldigd)	100,0 punten

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer.

De scores op prijs en kwaliteit worden met elkaar vermenigvuldigd en de uitkomst bepaalt de eindscore van een Inschrijving. Hierdoor komt het minder voor dat inschrijvingen een lage kwaliteit kunnen compenseren door een lage prijs. Dit is een manier om hevige prijsconcurrentie te ontmoedigen.

Er wordt afgerond op één decimaal. In het (theoretische) geval van een gelijke score gaat de gunning naar de inschrijving die het hoogst scoort op het onderdeel kwaliteit. Mocht dat ook geen doorslag geven, dan vindt loting plaats. De Inschrijvers worden gerangschikt op eindscore (van hoog naar laag) van de beide gunningscriteria.

## **4.8. Gunning van de opdracht**

De beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

In de mededeling van de gunningsbeslissing worden de scores van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

De dag na de bekendmaking van de gunningsbeslissing start de opschortende termijn (bezwaartermijn) van **10 kalenderdagen** waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening

van een overeenkomst zal overgaan. Afgewezen en/of uitgesloten inschrijvers kunnen voor het verstrijken van de opschortende termijn bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing en/of de uitsluiting. Zij dienen daartoe een civiel kort geding aanhangig te maken door voor het verstrijken van deze opschortende termijn een dagvaarding te laten betekenen op het adres van aanbestedende dienst;

**Gemeente Etten-Leur**  
**Raadhuisplein 4**  
**4873 BH Etten-Leur**

**Postbus 10.100**  
**4870 GA Etten-Leur.**

Deze termijn is tevens een vervaltermijn. De vervaltermijn loopt te allen tijde samen met (en volgt) de opschortende termijn.

Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de **rechtbank Zeeland - West-Brabant te Breda**. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt eenieder die een rechtsmiddel aanwendt, dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, en de aanbestedende dienst te verzoeken om haar verhinderdata. Voorts ontvangt zij graag zo spoedig mogelijk een kopie van de dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing een kort geding wordt aangespannen, dient de winnende inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken na het vonnis in eerste aanleg.

Aanbestedende dienst kan de (beoogd) winnende inschrijver verzoeken om te interveniëren in het kort geding, op straffe van verval van recht om in rechte op te komen tegen een door dit kort geding gewijzigde gunningsbeslissing.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter een vonnis in eerste aanleg heeft gewezen.

Indien tijdig een kort geding wordt aangespannen en de vorderingen van de eisende partij worden afgewezen, dan staat het de aanbestedende dienst vrij om over te gaan tot definitieve gunning van de opdracht en voorts tot sluiting van de overeenkomst over te gaan.

Indien niet-tijdig een kort geding wordt aangespannen, dan staat het de aanbestedende dienst vrij om over te gaan tot definitieve gunning van de opdracht en voorts tot sluiting van de overeenkomst over te gaan. Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enigerlei schadevergoeding.

## **5. Bijlagen**

### **Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

Zie TenderNed

### **Bijlage 2 Inschrijfformulier tarief**

Separaat bijgevoegd

### **Bijlage 3 Productbeschrijvingen**

Separaat bijgevoegd

### **Bijlage 4 Klachtenregeling**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 5 Kritische prestatie-indicatoren behorend bij het Programma van Eisen**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 6 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 7 Concept (raam-)overeenkomst**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 8 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Etten-Leur**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 9 Concept wachtkamerovereenkomst**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 10 Verklaring referentie voor kerncompetentie 1**

Separaat toegevoegd

### **Bijlage 11 Verklaring referentie voor kerncompetentie 2**

Separaat toegevoegd

