

Algemene informatie

Aanbesteding: Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners
Aanbestedende Dienst: Gemeente Etten-Leur
Referentie: K011636

Toelichting:

Geachte gegadigden, hierbij ontvangt u antwoord op de door u gestelde vragen. 31 vragen zijn beantwoord. Op 4 vragen komt Aanbestedende dienst z.s.m. bij u terug. Het betreft de vragen die gesteld zijn over het prijzenblad. Aanbestedende dienst heeft enkele dagen tijd nodig om deze vragen in samenhang te beantwoorden en komt hier uiterlijk begin volgende week op terug.

Dan zal ook de aangepaste versie van het beschrijvend document en actualisaties van enkele bijlagen opnieuw worden gepubliceerd.

Tot slot kondigt Aanbestedende dienst alvast aan dat naar aanleiding van de onduidelijkheid m.b.t. het prijzenblad een 3e vragenronde zal worden ingelast. Dit betreft uitsluitend vragen die opkomen i.r.t. het prijzenblad.

Hartelijk dank voor uw belangstelling en goede vragen en wij komen snel terug op de niet-beantwoorde vragen maar niet voor het weekend.

Met vriendelijke groet.

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 KPI / sturingssysteem

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u deze systematiek wenst te hanteren, deze is niet gangbaar in aanbestedingen schuldhulpverlening.

Daarnaast kunnen er factoren zijn waar opdrachtnemer geen invloed op heeft, maar deze factoren wel invloed kunnen hebben op het wel of niet halen van een KPI.

Antwoord:

De onderbouwing voor deze systematiek is opgenomen in de inleiding van bijlage 5: de gemeenten wensen samen met de opdrachtnemer te sturen op kwaliteit, voortgang en resultaten van de dienstverlening.

De systematiek is dusdanig ingericht dat er ruimte is voor dialoog op het moment dat opdrachtnemer de KPI niet haalt als gevolg van factoren waar opdrachtnemer zelf geen invloed op heeft. In het kader van zorgvuldigheid wordt de tekst van bijlage 5 aangepast om deze mogelijke uitzondering duidelijker te verwoorden.

De tekst op pagina 3 van bijlage 5 wordt als volgt aangepast:

Gele kaart - per KPI

'...De opdrachtgever kan besluiten af te zien van een gele kaart, verbeterplan of ingebrekestelling als opdrachtnemer overtuigend motiveert waarom de KPI niet is gehaald en aantoont dat (indien mogelijk*) passende herstelmaatregelen zijn genomen. Het is aan opdrachtgever om te bepalen of die motivering en onderbouwing voldoende is om af te zien van de sanctie.'

Cumulatie van gele kaarten - over alle KPI's

'...Wanneer een of meer van de betreffende KPI's het hierop volgende kwartaal nog steeds niet gehaald worden, kan opdrachtgever een ingebrekestelling versturen. Ook hierbij geldt dat opdrachtgever kan afzien van het verbeterplan of de ingebrekestelling indien opdrachtnemer kan motiveren waarom een of meerdere van de betreffende KPI's nog niet is gehaald en kan aantonen

dat (indien mogelijk*) maatregelen genomen zijn ten behoeve van herstel. Het is aan opdrachtgever om te bepalen of die motivering en onderbouwing voldoende is om af te zien van de sanctie.'

*NB. Opdrachtnemer dient bij het niet halen van een of meerdere KPI's te allen tijde aan te tonen dat er passende herstelmaatregelen zijn genomen. Uitzondering hierop is wanneer het niet halen van een of meerdere KPI's het gevolg is van factoren waar opdrachtnemer geen invloed op heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Beschrijvend document, facturatie

Vraag:

Omdat de werkzaamheden gedurende het traject al plaatsvinden en de kosten daarmee ook gedurende deze periode worden gemaakt, willen wij graag onderzoeken of een andere facturatiesystematiek mogelijk is die beter aansluit bij de daadwerkelijke uitvoering van de dienstverlening. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Neen, aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aanbestedende dienst acht het van belang dat de facturatiesystematiek van tevoren kenbaar is voor inschrijvers en heeft er daarom voor gekozen om deze in het beschrijvend document vast te leggen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.**Onderwerp:**

3

Productbeschrijving budgetbeheer

Vraag:

U geeft aan dat aan iedere variant een mate van begeleiding gekoppeld is passend bij de klantsituatie. Kunt u dit verder toelichten wat en welke begeleiding u hiermee bedoeld?

Antwoord:

Gedurende de eerste zes maanden van het budgetbeheer verzorgt de opdrachtnemer het contact met de inwoner in het kader van de opstartfase van het budgetbeheer. De verantwoordelijkheid voor de budgetbegeleiding ligt in principe bij de opdrachtgever. Aangezien de gewenste mate van begeleiding per gemeente kan verschillen, worden hierover op lokaal niveau aanvullende afspraken gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Beschrijvend document, kwaliteitscriteria

Vraag:

U geeft aan dat er per kwaliteitscriteria 5 punten (totaal 15) te verdienen zijn, bij de berekening van de eindscore gaat u uit van 10 punten, dit lijkt niet correct. Kunt u dit aanpassen?

Antwoord:

In het beschrijvend document wordt de puntentoekenning nader toegelicht. Voor het onderdeel kwaliteit kunnen inschrijvers maximaal 10 punten behalen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van drie kwaliteitsonderdelen. Per onderdeel wordt een score toegekend van 0 tot 5 punten, waardoor in totaal maximaal 15 punten kunnen worden behaald. Het behaalde aantal punten wordt vervolgens vermenigvuldigd met 2/3, zodat de kwaliteitsscore wordt teruggeschaald naar een waardering van 0 tot 10 punten. De kwaliteitsscore wordt daarna vermenigvuldigd met de score die voor het criterium prijs is behaald. De maximale totaalscore bedraagt daarmee 100 punten ($10,0 \times 10,0 = 100,0$).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document, indexering

Vraag:

Wij stellen voor om de indexering van de producten (ook in het kader van gelijke beloning), gelijk te stellen aan de loon prijscompensatie vanuit het belang van een duurzame en kwalitatief hoogwaardige voortzetting van onze dienstverlening.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verzoekt u uw vraag nader toe te lichten. Zij volgt niet goed waarom de in het beschrijvend document beschreven indexeringssystematiek niet of minder zou corresponderen met een duurzame en kwalitatief hoogwaardige voortzetting van uw dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Eisen aan de opdracht, 10. Eisen mbt einde overeenkomst

Vraag:

Indien blijkt dat dossiers niet correct zijn afgehandeld of beheerd, dient per individueel dossier te worden vastgesteld waar en wanneer eventuele tekortkomingen zijn ontstaan. De financiële aansprakelijkheid moet daarbij proportioneel en aantoonbaar worden toegerekend aan de partij en de periode waarin het handelen of nalaten heeft plaatsgevonden. Kunt u zich hierin vinden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verzoekt u uw vraag nader toe te lichten. Mogelijk kan het antwoord op vraag 7 uw vraag geheel of gedeeltelijk beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Eisen aan de opdracht, 10.1

Vraag:

Kunt u aangeven welke kosten u hiermee bedoeld?

Antwoord:

Alle werkzaamheden die verband houden met een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening zijn ingebrepen in de overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen aanvullende, bijzondere of extra kosten in rekening. Hieronder worden in ieder geval verstaan het opstellen van een overdrachtsplan en de uitvoering van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en activiteiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Eisen aan de opdracht, 6.1

Vraag:

Kunt u aangeven hoe de aanwezigheid van onze medewerkers op locatie zich verhoudt t,a,v, de instroom? Is bij een kleinere gemeente die 2 of 3 instroom heeft, een dag per week noodzakelijk?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer in beginsel eenmaal per week fysiek aanwezig is op locatie. Deze aanwezigheid kan noodzakelijk zijn voor het voeren van geplande gesprekken met inwoners. Daarnaast wordt de fysieke aanwezigheid benut voor afstemming met de gemeentelijke schuldhulpverleners, gericht op het versterken van de samenwerking en het bespreken van casuïstiek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Eisen aan de opdracht, 2.8

Vraag:

Kunt u toelichten wat u met "na uitnodiging" bedoeld?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar Eis 3.14 voor een nadere toelichting. Van Oprachtnemer wordt verwacht dat de inwoner uiterlijk binnen 5 werkdagen na aanmelding door Opdrachtgever wordt uitgenodigd voor een gesprek. Vervolgens dient het startgesprek uiterlijk binnen 10 werkdagen na de uitnodiging plaats te vinden, tenzij dit voor de inwoner niet mogelijk is. In dat geval wordt het gesprek zo spoedig mogelijk na deze 10 werkdagen ingepland.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Eisen aan de opdracht, 2.1

Vraag:

Kunt u uitleggen hoe de lage aantallen budgetbeheer zich verhouden ten opzichte van de hoge aantallen schuldregeling?

Antwoord:

De in artikel 2.1 van de opdrachtbeschrijving opgenomen aantallen zijn niet correct. Aanbestedende dienst heeft hierin een omissie gemaakt. De juiste aantallen bedragen 78 voor

2024 en 88 voor 2025. Het beschrijvend document wordt hierop aangepast. Aanbestedende dienst benadrukt hierbij expliciet dat deze correctie geen invloed heeft op de geraamde dan wel maxiamle opdrachtwaarde van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Beschrijvend document - Gunningscriterium 2

Vraag:

Gezien het aantal onderwerpen zouden wij graag 1 pagina voor kwaliteitscriterium 2 extra ter beschikking krijgen, kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Bent u bereid de producten heronderzoek, crisisinterventie, Sociaal krediet, moratorium en voorlopige voorziening toe te voegen op het prijzenblad?

Antwoord:

Aanbestedende dienst komt z.s.m. op uw vraag terug.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Bent u bereid de budgetbeheerpakketten (zoals genoemd in het beschrijvend document) aan te passen op het prijzenblad in plaats van 1 tarief / pakket budgetbeheer?

Antwoord:

Aanbestedende dienst komt z.s.m. op uw vraag terug.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Volmacht

Vraag:

Klopt onze aanname dat alle documenten die getekend moeten worden, getekend mogen door iemand die hier een volmacht voor heeft ontvangen van een rechtsgeldige vertegenwoordiger (na te gaan in KvK)?

Antwoord:

Dit is correct. De documenten dienen ondertekend te worden door een gevolmachtigd persoon

welke rechtsgeldig de inschrijver vertegenwoordigt en dit dient met behulp van het uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onomwonden geverifieerd te kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Beschrijvend document. 4.7.3. Gunningscriteria

Vraag:

In de gunningscriteria wordt aangegeven dat de beoordeling bestaat uit drie onderdelen:

Plan van aanpak implementatie

Plan van aanpak waarborging continuïteit en tijdigheid

Plan van aanpak risico- en kansenbeheer

Per onderdeel kan maximaal 5 punten worden behaald, wat optelt tot een maximale kwaliteitsscore van 15 punten.

In paragraaf 4.6.5 (Beoogd winnaar) wordt echter vermeld dat de maximaal te behalen score 10 punten bedraagt. Dit lijkt niet in lijn met de eerder beschreven beoordelingssystematiek.

Kunt u bevestigen welke maximale score voor het onderdeel kwaliteit wordt gehanteerd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 5

Vraag:

In de uitwerking wordt aangegeven dat een dossier alleen in uitzonderlijke gevallen kan worden teruggegeven aan de Opdrachtgever. Tegelijkertijd zien wij in de praktijk dat de uitvoering van fase 1 complex kan zijn, met name wanneer dossiers niet volledig of niet passend worden aangeleverd. Aangezien de verantwoordelijkheid voor het behalen van de KPI's volledig bij de Opdrachtnemer wordt belegd en hiervoor een sturingsmechanisme met gele kaarten wordt gehanteerd, vinden wij het van belang dat dit in balans wordt gebracht met de kwaliteit van aanlevering vanuit de gemeenten.

Wij stellen voor om, bij herhaaldelijk niet of niet volledig aangeleverde dossiers die aantoonbaar van invloed zijn op de uitvoerbaarheid en het behalen van KPI's, een vergelijkbaar sturingsmechanisme toe te passen richting de betreffende gemeente, bijvoorbeeld in de vorm van een "gele kaart", zodat tijdig kan worden bijgestuurd en de gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt geborgd.

Antwoord:

Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat een vertraging het gevolg is van een aan de Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid, wordt dit meegenomen in de beoordeling of een gele kaart wordt uitgedeeld. Opdrachtgever ontvangt dergelijke signalen graag, zodat verbetermaatregelen in de eigen dienstverlening getroffen kunnen worden. Aanbestedende dienst zal ten aanzien van de eigen dienstverlening geen vergelijkbaar sturingsmechanisme hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Beschrijvend document, eis 8.2

Vraag:

In eis 6.1 wordt uitgegaan van een vaste fysieke aanwezigheid binnen de gemeente. Daarnaast wordt aangegeven dat periodiek gemeentelijk uitvoeringsoverleg plaatsvindt.

Kunt u bevestigen dat het uitgangspunt is dat het gemeentelijk uitvoeringsoverleg zoveel mogelijk wordt gepland op de dag dat de Opdrachtnemer fysiek aanwezig is binnen de betreffende gemeente?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het gemeentelijk uitvoeringsoverleg zoveel mogelijk wordt gepland op de overeengekomen dag waarop de Opdrachtnemer fysiek aanwezig is op locatie. Hiermee wordt beoogd de afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo efficiënt

mogelijk te organiseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 9.2

Vraag:

U stelt als eis dat alle gegevens met betrekking tot de raamovereenkomst te allen tijde direct digitaal door de Opdrachtgever te raadplegen zijn via DDAS, en benoemt hierbij specifieke gegevensvelden. De gegevensuitwisseling via DDAS is echter landelijk vastgesteld door de DDAS-werkgroep (Divosa, VNG, NVVK en CBS), waarbij opdrachtnemers geen invloed hebben op de inhoud van de dataset. De door u gevraagde gegevens maken hier niet (volledig) deel van uit. Kunt u aangeven hoe deze eis zich verhoudt tot de landelijke DDAS-standaard en of het toegestaan is om aanvullende inzage te bieden via andere systemen of portalen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt de ontstane onduidelijkheid. In de betreffende passage zijn twee onderwerpen ten onrechte met elkaar in verband gebracht. Eis 9.2 heeft uitsluitend betrekking op informatie die Opdrachtgever van Opdrachtnemer wenst te ontvangen ten behoeve van de uitvoering en monitoring van de opdracht.

Voor de aanlevering van informatie ten behoeve van DDAS is een afzonderlijke Eis (9.4) opgesteld. Het beschrijvend document wordt hierop aangepast en wordt z.s.m. nagepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Beschrijvend document - Eis 6.1

Vraag:
In eis 6.1 wordt gevraagd om een fysieke aanwezigheid binnen elke gemeente op één vaste dag per week.
Kunt u toelichten hoe deze aanwezigheid zich verhoudt tot de daadwerkelijke instroom van inwoners?
Is in situaties met een beperkte instroom (bijvoorbeeld in kleinere gemeenten) een vaste aanwezigheid van één dag per week noodzakelijk, of is hierin flexibiliteit mogelijk zodat de inzet in verhouding blijft tot de vraag?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 8.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
2 jul 2026

Percelen:
P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Planning

Vraag:
De deadline voor het indienen van de inschrijving valt midden in de zomervakantieperiode. In deze periode is de beschikbare capaciteit bij inschrijvers veelal beperkter, wat de zorgvuldige voorbereiding van een kwalitatieve inschrijving onder druk kan zetten.
Bent u bereid de inschrijftermijn te verruimen, zodat inschrijvers voldoende gelegenheid hebben om een zorgvuldige en volledige inschrijving op te stellen?

Antwoord:
Neen, aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aanbestedende dienst realiseert zich dat de inschrijvingstermijn in de zomervakantie valt. Gelet op de datum waarop de overeenkomst ingaat en vanuit de wens om een redelijke implementatieperiode in acht te nemen (de periode na definitieve gunning en de start van de nieuwe overeenkomst) ziet aanbestedende dienst zich genoodzaakt om de in het beschrijvend document gehanteerde sluitingsdatum zo te laten. Aanbestedende dienst wijst verder op de langer dan gebruikelijke periode die tussen publicatie van de laatste Nota van Inlichtingen en de sluitingsdatum van de inschrijving zit en meent daarmee een redelijk alternatief geboden te hebben voor het mogelijke ongemak dat u ervaart.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Wij constateren dat de bandbreedte in het prijzenblad niet in verhouding staat tot de omvang en zwaarte van de uitvraag. Wij achten de huidige bandbreedte in deze vorm niet passend bij de uitvraag, bent u bereid deze te verruimen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst komt z.s.m. op uw vraag terug.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

- a) Wij constateren dat de volgende onderdelen ontbreken op het prijzenblad: herfinanciering, betalingsregeling, schuldregeling zonder afloscapaciteit, schuldbemiddeling, saneringskrediet, DFD, hercontrole, afmelding BKR en kosten Ddas. Kunt u het prijzenblad aanvullen met deze onderdelen, zodat deze afzonderlijk geprijsd kunnen worden?
- b) Daarnaast vernemen wij graag of de inzet van een moratorium en voorlopige voorziening kan worden beschouwd als gelijkwaardig aan een WSNP-traject ten aanzien van de bekostiging.

Antwoord:

Aanbestedende dienst komt z.s.m. op uw vraag terug.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
23**Onderwerp:**

Productbeschrijving 3.6. SROI

Vraag:

- a. Kunt u bevestigen of de invulling van de SROI-verplichting verplicht binnen de individuele gemeenten dient plaats te vinden?
- b. Indien dit het geval is, bent u bereid het SROI-percentage te verlagen van 5% naar 2%, gelet op de impact op de uitvoerbaarheid binnen de gemaximeerde contractwaarde?
- c. Bent u bereid om de grondslag voor SROI te baseren op de gerealiseerde omzet in plaats van de totale opdrachtsom?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft de SROI-verplichting van 5%, conform het geldende SROI-beleid. Wel acht de aanbestedende dienst het redelijk om de SROI-verplichting te relateren aan de gerealiseerde omzet onder de overeenkomst in plaats van aan de totale opdrachtwaarde.

Aanbestedende dienst is daarbij van mening dat de SROI-verplichting dient te gelden op het niveau van de overeenkomst als geheel en niet per individuele gemeente. Aangezien sprake is van één gezamenlijke overeenkomst, biedt deze benadering de Opdrachtnemer meer flexibiliteit bij het invullen van de SROI-verplichting, zonder afbreuk te doen aan de beoogde maatschappelijke meerwaarde.

Aanbestedende dienst heeft daarbij wel de voorkeur dat invulling van de SROI-verplichting ten goede komt aan het werkgebied van alle zes de deelnemende gemeenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Beschrijvend document eis 7.1.

Vraag:

"U stelt als eis dat de opdrachtnemer beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie. Wij werken met een onafhankelijke klachtenfunctionaris die rechtstreeks rapporteert aan de bestuurder.

Kunt u bevestigen dat een dergelijke inrichting, waarin de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling is geborgd, gelijkwaardig is aan de gestelde eis?

Antwoord:

Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Beschrijvend document eis 8.2

Vraag:

Kunt u verduidelijken of de genoemde overleggen (met name het gemeentelijk uitvoeringsoverleg en het contractueel overleg) per individuele gemeente worden georganiseerd, of gezamenlijk voor alle zes gemeenten?

Antwoord:

Het gemeentelijk uitvoeringsoverleg vindt plaats per individuele gemeente en wordt gevoerd met de uitvoerende medewerker(s) van de betreffende gemeente.

Het regionaal uitvoeringsoverleg wordt gezamenlijk georganiseerd voor de zes deelnemende gemeenten. Opdrachtnemer sluit hierbij op verzoek aan. Afhankelijk van de aard en inhoud van de agendapunten neemt een uitvoerende medewerker en/of een vertegenwoordiger van het management van de Opdrachtnemer deel aan dit overleg.

Het contractueel overleg vindt plaats tussen een afvaardiging van de Opdrachtgever, een afvaardiging van de Opdrachtnemer én contractmanager, en is gericht op de contractuele en strategische aansturing van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 6.4

Vraag:

U stelt dat de opdrachtnemer geen wachtlijsten hanteert voor het in behandeling nemen en uitvoeren van trajecten. Kunt u garanderen dat trajecten gedoseerd en gespreid over worden gedragen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hierop geen garantie afgeven. Wel zal aanbestedende dienst zich inspannen om hier in de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk op te sturen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 3.16

Vraag:

Kunt u aangeven in hoeverre de Opdrachtnemer ruimte heeft om een professionele zelfstandige afweging te maken ten aanzien van de noodzaak tot inzet van een tolk?

Antwoord:

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de inwoner de inhoud van gesprekken, gemaakte afspraken, verplichtingen en besluiten begrijpt. Indien de taalvaardigheid van de inwoner naar het oordeel van de Opdrachtnemer onvoldoende is om het schuldhulpverleningstraject zorgvuldig en effectief uit te voeren, zet Opdrachtnemer een tolk in. De beoordeling of een tolk noodzakelijk is, ligt bij de professional van de Opdrachtnemer. Deze afweging wordt vastgelegd in het dossier. De kosten voor de inzet van een tolk worden geacht onderdeel uit te maken van de overeengekomen tarieven; hiervoor kunnen geen afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening worden

gebracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 3.13

Vraag:

In de beschreven werkwijze worden uitsluitend termijnen benoemd voor de Opdrachtnemer. Wij hechten waarde aan een samenwerking gebaseerd op wederkerigheid en voorspelbaarheid. Kunt u aangeven in hoeverre na gunning afspraken kunnen worden gemaakt over termijnen en responstijden waar ook de Opdrachtgever zich aan committeert?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid nadere afspraken te maken over termijnen en responstijden. Deze afspraken zullen in overleg met Opdrachtnemer worden uitgewerkt en vastgelegd in het werkafsprakenboek, zoals bedoeld in Eis 4.1 van het beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 3.12

Vraag:

In deze bepaling wordt een termijn van 2 werkdagen gehanteerd voor de controle op de volledigheid van het dossier na overdracht. Gezien de benodigde verwerkingstijd en zorgvuldige beoordeling van de aangeleverde informatie verzoeken wij u deze termijn te verruimen naar 5

werkdagen. Kunt u bevestigen dat deze aanpassing akkoord is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hiermee instemmen. Eis 3.12 wordt naar aanleiding van deze vraag aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 3.8 + Bijlage 3 productbeschrijving

Vraag:

In deze bepaling wordt enerzijds aangegeven dat de inwoner binnen 2 weken een verzoek kan indienen voor een verklaring ex art. 285 Fw, terwijl anderzijds de opdrachtnemer toestemming dient te vragen aan de gemeente voor het beëindigen of inzetten van een WSNP-traject.

1. Kunt u toelichten hoe deze processen zich tot elkaar verhouden?
2. Welke termijn hanteert de gemeente voor het verlenen van deze toestemming, en hoe verhoudt deze termijn zich tot de periode van twee weken waarbinnen de inwoner een verzoek kan indienen voor een verklaring ex artikel 285 Fw?
3. Daarnaast vernemen wij graag in hoeverre deze toestemming als voorwaarde geldt, gezien het wettelijke recht van de inwoner om een WSNP-verzoek in te dienen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst merkt op dat de benodigde toestemming in de praktijk doorgaans snel kan worden verkregen, bijvoorbeeld door middel van een kort telefonisch overleg. De verwachting is dan ook niet dat dit leidt tot noemenswaardige vertraging in het proces.

Aanbestedende dienst erkent dat het indienen van een WSNP-verzoek een wettelijk recht is. Desondanks acht de aanbestedende dienst het van belang dat de inzet van een WSNP-verzoek altijd vooraf wordt afgestemd met Opdrachtgever. Hiermee wordt geborgd dat er gezamenlijk zicht blijft op de situatie van de inwoner en daar waar nodig eerst alternatieve oplossingsrichtingen kunnen worden besproken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 3.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat deze bepaling uitsluitend betrekking heeft op de onderdelen waarvoor de opdrachtnemer verantwoordelijk is (zoals de schuldregelingsfase, Wsnp-/dwangakkoordaanvragen en budgetbeheer) en niet voor de fasen die door de gemeente zelf worden uitgevoerd?

Antwoord:

Aanbestendende dienst bevestigt dit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 2.8

Vraag:

In eis 2.8 wordt aangegeven dat de Opdrachtnemer het startgesprek met de inwoner voert binnen 2 werkweken na uitnodiging. In eis 3.14 wordt vervolgens een processtap beschreven waarin na de aanvraag binnen 5 werkdagen contact wordt opgenomen voor het maken van een fysieke afspraak, gevolgd door een afspraak voor ondertekening. Wij ervaren onduidelijkheid over de onderlinge samenhang tussen deze stappen. Kunt u toelichten wat in dit verband wordt verstaan onder de 'uitnodiging' en het 'startgesprek' in eis 2.8, en hoe deze zich verhouden tot de contact- en afspraakmomenten zoals beschreven in eis 3.14?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Beschrijvend document eis 2.5

Vraag:

Kunt u toelichten wat u verstaat onder 'aantoonbare inspanningen' om voldoende respons te realiseren bij het tevredenheidsonderzoek onder schuldeisers? Welke concrete acties en/of minimale vereisten worden hierbij verwacht van de opdrachtnemer, en hoe wordt dit beoordeeld?

Antwoord:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat alle relevante schuldeisers worden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek, dat ten minste één herinnering wordt verzonden aan niet-respondenten en dat wordt gerapporteerd over het aantal benaderde schuldeisers, het aantal reacties en het gerealiseerde responspercentage. Aanbestedende dienst acht het daarbij van belang dat de resultaten van het onderzoek bruikbare inzichten bieden voor het verbeteren van de dienstverlening en de samenwerking met schuldeisers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Beschrijvend documente pagina 12 - eis 1.6

Vraag:

- a) Kunt u concretiseren wat u verstaat onder 'meewerken aan de (verdere) implementatie en uitvoering van de basisdienstverlening'?
- b) Welke activiteiten en verantwoordelijkheden verwacht u hierbij concreet van de opdrachtnemer?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verstaat onder het meewerken aan de (verdere) implementatie en uitvoering van de basisdienstverlening het actief bijdragen aan een zorgvuldige inrichting,

uitvoering en doorontwikkeling van de dienstverlening. Van Opdrachtnemer wordt in dit kader verwacht dat deze kennis en expertise beschikbaar stelt, deelneemt aan relevantie overleggen, uitvoering geeft aan gezamenlijke vastgestelde werkafspraken en signalen deelt vanuit de uitvoeringspraktijk. Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele procesverbeteringen, uniforme werkwijzen en regionale samenwerkingsafspraken die verband houden met de basisdienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners

Ref.nr.
35**Onderwerp:**

Beschrijvend document pagina 10 + Bijlage 3 productbeschrijving pagina 2

Vraag:

Wij hanteren het principe 'saneringskrediet, tenzij...', in lijn met de voorkeursrichting van de gemeente. Tegelijkertijd is de inzet van een saneringskrediet afhankelijk van een kredietbeoordeling door de kredietverstrekker en daarmee niet afdwingbaar. Bent u het met ons eens dat de opdrachtnemer, vanuit zijn professionele verantwoordelijkheid, de ruimte heeft om de passende schuldregeling te bepalen, met daarbij inachtneming van de voorkeur van de Opdrachtgever?

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst kan hiermee niet instemmen. De uiteindelijke beslissing over de inzet van een schuldregeling of voorziening ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierin een adviserende rol en levert daartoe de benodigde onderbouwing aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

2 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening fase 2 en budgetbeheer voor inwoners