

Algemene informatie

Aanbesteding: Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers
Aanbestedende Dienst: Gemeente Lelystad
Referentie: 3576742
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Conceptovereenkomst

Vraag:

- Artikel 11.4: Indexering van prijzen wordt voorgesteld o.b.v. CPI. Prijsindexering o.b.v. Dienstenprijsindex (DPI) is gebruikelijk voor prijsaanpassingen mbt schuldhulpverlening voor (ex-) ondernemers. Is opdrachtgever/ZLF bereid dit in de (concept-)overeenkomst hierop aan te passen?

Antwoord:

We gaan akkoord met uw voorstel. De overeenkomst wordt in de precontractuele fase hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr. 2
Onderwerp: Conceptovereenkomst

Vraag:

- Artikel 11.10: Betaling vindt per fase achteraf plaats. De kennisgevings-(stabilisatie) fase is normaliter de meest intensieve en langstlopende fase en dat zou inhouden dat opdrachtnemer deze fase geheel zou dienen voor te financieren. Immers de kosten van de organisatie (o.a. werknemers) lopen gewoon door. Is opdrachtgever/ZLF bereid om de kosten in 2 delen te laten plaatsvinden op de wijze dat 50% na 4 maanden gefactureerd kan worden en 50% na afloop van de fase?

Antwoord:

De tekst in de overeenkomst is bij nader inzien niet duidelijk genoeg. Na iedere opdrachtverstrekking (per fase) mag Opdrachtnemer hiervoor een factuur sturen. De overeenkomst wordt in de precontractuele fase hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Leidraad, Begripsbepalingen: Trajecten

Vraag:

Waarom wordt het rapporteren over voortgang en resultaten etc. als apart traject aangemerkt? Hiervoor is geen aparte vergoeding mogelijk i.t.t. de andere trajecten.

Antwoord:

Het ZLF vindt het belangrijk dat de externe partijen helder rapporteren over de voortgang en resultaten van de uitgevoerde trajecten, omdat er sprake is van een parrallele stroming waarin onderlinge afstemming erg van belang is. Het ZLF ziet dit niet als kostenverzwarende dienst voor de externe partij, maar wil wel duidelijk aangeven dat heldere rapportering van belang is binnen het traject van de opdrachtnemer

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Subgunningscriterium, 4.2 G1 Prijs

Vraag:

Gevraagd wordt van inschrijver een reële, marktconforme en kostendeekkende prijs in te dienen. Waarom heeft opdrachtgever/ZLF gekozen voor een maximale prijs voor de fase kennisgeving /stabilisatie van 1380 euro? Dit is bijna een halvering van de huidige marktprijs, terwijl dit de meest intensieve en langstlopende fase van het traject is. Hoe is ZLF/opdrachtgever tot deze plafondprijs gekomen en kan opdrachtgever/ZLF ermee instemmen dat het prijsplafond wordt verhoogd naar

2240 euro?

Antwoord:

ZLF heeft de plafondprijs van € 1.380,00 vastgesteld omdat het de stabilisatiefase anders positioneert dan in de traditionele markt. Een deel van de stabilisatie wordt niet door de opdrachtnemer uitgevoerd, maar door het ZLF zelf (casusregie, ondersteuning, boekhouding, gedragsverandering en flankerende hulp). Daardoor is de fase voor de opdrachtnemer minder breed en minder intensief dan de huidige marktvariant. Een verhoging naar € 2.240,00 past daarom niet bij de gekozen taakverdeling en zou leiden tot dubbele bekostiging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

5

Onderwerp:

1.3.7 Herzieningsclausule

Vraag:

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de overeenkomst gedurende de looptijd te wijzigen. Binnen welke termijn worden voorgenomen wijzigingen aangekondigd bij opdrachtnemer?

Antwoord:

Het ZLF zal Opdrachtnemer voorgenomen wijzigingen, voor zover redelijkerwijs mogelijk, tijdig vooraf informeren en hierover in overleg treden. Daarbij wordt er rekening gehouden met de aard, omvang en impact van de wijziging, zodat Opdrachtnemer de benodigde maatregelen kan treffen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Minnelijke schuldregeling Fase 1: intake

Vraag:

Het intakegesprek dient fysiek op locatie plaats te vinden bij de ondernemer thuis of in de onderneming. Kan hiervan afgeweken worden indien de ondernemer dit wil? Mag de intake ook plaatsvinden op de locatie van de opdrachtnemer of op een ander goed bereikbare locatie voor de ondernemer of online als dat de ondernemer beter past?

Antwoord:

Het uitgangspunt is dat het intakegesprek fysiek plaatsvindt bij de ondernemer thuis of op de locatie van de onderneming. Dit heeft de voorkeur, omdat de adviseur hierdoor een beter beeld krijgt van de situatie van de ondernemer en de onderneming.

Afwijken van deze werkwijze is echter mogelijk wanneer daar goede redenen voor zijn en dit aansluit bij de wens of omstandigheden van de ondernemer. In dergelijke gevallen kan het intakegesprek plaatsvinden op de locatie van de opdrachtnemer, op een andere voor de ondernemer goed bereikbare locatie of, indien passend, online.

Wel geldt dat een gesprek op locatie bij de ondernemer de voorkeur houdt en dat van deze standaard uitsluitend gemotiveerd wordt afgeweken wanneer dit in het belang van een doelmatige en klantgerichte dienstverlening is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Minnelijke schuldregeling Fase 1: intake

Vraag:

• ZLF stelt het Plan van aanpak op. De intake van opdrachtnemer, kan informatie opleveren die aanleiding geeft om dit Plan van aanpak te wijzigen. ZLF bepaalt of het Plan van aanpak wordt bijgesteld en zorgt vervolgens voor aanpassing en ondertekening. Is het goed begrepen dat de opdrachtnemer dus geen eigen Plan van aanpak ter beschikking en ondertekening stelt aan de ondernemer?

Antwoord:

Het is juist opgevat dat de externe partij zelf geen beschikking en/of plan van aanpak schrijft. Wel kan zij eventuele aanvullingen op het plan van aanpak terugkoppelen naar het ZLF. Het plan van aanpak is daarin een dynamisch document wat door de casusregisseur kan worden bijgewerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Crisisinterventie: moratorium of voorlopige voorziening

Vraag:

Breed moratorium: Het wettelijk breed moratorium is in de praktijk onbruikbaar door trage en complexe rechterlijke procedures. De NVVK beschouwt het als een 'dode letter' en regelt schuldrust inmiddels effectiever via convenanten, daarnaast kan voor een aantal urgente gevallen een smal moratorium worden aangevraagd. Waarom is dit instrument toch opgenomen in de aanbesteding en kan dit instrument achterwege blijven?

Antwoord:

Het breed moratorium is opgenomen omdat het een wettelijk beschikbaar instrument blijft dat in uitzonderlijke situaties van toegevoegde waarde kan zijn. Hoewel ook ZLF van mening is dat dit instrument in de praktijk beperkt bruikbaar is en niet de voorkeur heeft boven andere vormen van schuldrust, wil ZLF zich niet vooraf onthouden van de mogelijkheid om hiervan gebruik te maken wanneer de situatie daarom vraagt. Om die reden kan het instrument niet volledig achterwege blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 12

Vraag:

Opdrachtnemer werkt onverkort volgens het ZLF vastgestelde werkinstructies. Bedoelt u hiermee de werkwijze zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten of doelt u hierbij op andere vastgestelde werkinstructies? In het laatste geval, is het dan mogelijk om voorafgaand kennis te

nemen van de inhoud van deze werkinstructies?

Antwoord:

Het ZLF doelt hierbij met name op de onderlinge samenwerking. Hierin voorziet het ZLF werkinstructie over de wijze waarop onderling met elkaar wordt gecommuniceerd en welke partij waarvoor verantwoordelijk is. Dit zijn zaken waar t.z.t. goede en duidelijke werkafspraken over gemaakt moeten worden. Daarbij wordt uitgegaan van de rode draad vanuit de werkinstructies. Hierbij streeft het ZLF naar één gezamenlijke uniforme werkwijze die gelijkwaardig is voor alle gecontracteerde opdrachtnemers

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 19

Vraag:

- Het schuldenoverzicht moet een bronvermelding bevatten. Wat verstaat u onder een bronvermelding?
- U geeft aan dat het dossier voortgangsverslagen dient te bevatten (minimaal maandelijks). Brengt dit een vereiste mee dat maandelijks een voortgangsgesprek met de ondernemer moet plaatsvinden of is de bevinding van de opdrachtnemer voldoende indien proces naar tevredenheid van opdrachtgever en ondernemer verloopt?

Antwoord:

Met bronvermelding wordt bedoeld op de schuldeiser. Voorstel om deze term te vervangen. Ook indien er in een bepaalde periode geen inhoudelijke voortgang is geweest, dient minimaal maandelijks een voortgangsverslag te worden verstrekt. In dat geval kan in het verslag worden toegelicht dat er geen voortgang is geweest en wat daarvan de reden is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
11

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 24

Vraag:

Facturatie bevat minimaal dossiernummer, periode, uren, tarief en prestaties. Facturatie vindt conform overeenkomst plaats op basis van fasen en niet op basis van uren. Kan daarom volstaan worden met vermelding van dossiernummer, fase en bedrag? Zo niet, waarom kan dat niet?

Antwoord:

Wat ZLF betreft akkoord wanneer er prijsafspraken worden gemaakt waarmee het ZLF akkoord is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 28

Vraag:

Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden tot een tweede beoordeling van incidenten en klachten door een onafhankelijke derde. Kunt u voorbeelden geven van zo'n onafhankelijke derde?

Antwoord:

Met een onafhankelijke derde wordt een partij bedoeld die niet betrokken is geweest bij de behandeling van de betreffende klacht of het incident en die een objectieve herbeoordeling kan uitvoeren. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een onafhankelijke klachtencommissie, een externe klachtenfunctionaris of een onafhankelijke deskundige. Op welke wijze opdrachtnemer hier invulling aan geeft, is aan opdrachtnemer, mits de onafhankelijkheid van de herbeoordeling is geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
13

Beantwoord op:
17 jul 2026

Percelen:
P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:
De opdrachtgever heeft er in het prijzenblad voor gekozen om te werken met fases in plaats van afzonderlijke producten/dienstonderdelen. Kunt u toelichten wat de overweging is geweest om voor deze systematiek te kiezen?

Antwoord:
Het ZLF kiest voor fases omdat schuldhulpverlening voor ondernemers geen optelsom is van losse producten, maar een samenhangend traject waarin logische opeenvolging, regie en continuïteit centraal staan.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
17 jul 2026

Percelen:
P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
14

Onderwerp:
toeleiding naar faillissement

Vraag:
In het bestek/de aanbestedingsleidraad is geen nadere uitwerking opgenomen ten aanzien van toeleiding naar faillissement.
Kan de aanbestedende dienst bevestigen of toeleiding naar faillissement onderdeel is van de opdracht? Indien dit het geval is, verzoeken wij u dit expliciet op te nemen in de opdrachtschrijving en te verwerken in het prijzenblad, zodat inschrijvers hier op eenduidige wijze rekening mee kunnen houden.

Antwoord:
Toeleiding naar faillissement is onderdeel van de opdracht. De werkzaamheden die hiermee samenhangen vallen binnen de bestaande fasering en worden geacht binnen de faseprijs te zijn inbegrepen.

Wel geldt dat ZLF de invulling en daarmee samenhangende kosten opnieuw gaat herbeoordelen. Op basis daarvan wordt bepaald of een nadere uitwerking of aparte prijscomponent nodig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
16**Onderwerp:**

Hercontrole Schuldbemiddeling

Vraag:

In het bestek/de aanbestedingsleidraad is geen nadere uitwerking opgenomen ten aanzien van hercontrole. Gezien het feit dat schuldbemiddeling een mogelijke uitkomst is van een schuldregeling en hercontrole daarmee een essentieel onderdeel vormt voor het borgen van de voortgang en rechtmatigheid van de regeling, ligt het in de rede dat dit onderdeel uitmaakt van de uitvraag.

Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat hercontrole onderdeel is van de opdracht?

Antwoord:

De opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat hercontrole onderdeel is van de opdracht. Uit de productbeschrijving blijkt dat bij een spaarsanering de opdrachtnemer gedurende de volledige looptijd verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de sanering, het monitoren van de voortgang en het borgen dat het afgesproken saneringsbedrag daadwerkelijk wordt opgebouwd.

Omdat de opdrachtnemer de spaarsanering uitvoert, volgt hieruit dat hercontrole – het periodiek toetsen van voortgang, rechtmatigheid en naleving van afspraken – een integraal onderdeel is van deze werkzaamheden. Het is noodzakelijk om te kunnen vaststellen dat de regeling correct wordt uitgevoerd en dat de uiteindelijke uitdelingslijst rechtmatig tot stand komt.

Daarmee bevestigt de aanbestedende dienst dat hercontrole binnen de opdracht valt en binnen de bestaande fasering wordt uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Dwangakkoord

Vraag:

In het bestek wordt geen melding gemaakt van de inzet van een dwangakkoord (DWA). Gelet op het belang van dit instrument binnen de schuldhulpverlening, verzoeken wij u te bevestigen of de inzet van DWA onderdeel uitmaakt van de opdracht en, zo ja, welke rol en verantwoordelijkheid de opdrachtnemer hierin heeft.

Antwoord:

De inzet van een dwangakkoord (DWA) maakt onderdeel uit van de opdracht. In de productbeschrijving van fase 4 toeleiding WSNP staat expliciet dat de schuldregelaar de ondernemer ondersteunt bij WSNP#trajecten, waarbij het zowel kan gaan om een rechtstreekse toelating tot de WSNP als om een dwangakkoord. Daarmee is duidelijk dat het DWA binnen de scope van de dienstverlening valt.

De rol van de opdrachtnemer is hierbij helder: de schuldregelaar begeleidt de ondernemer volledig tot en met de zitting, zorgt voor een kwalitatief dossier dat voldoet aan alle eisen van de Rechtbank, en levert een rapportage volgens het gezamenlijk te ontwikkelen format. De verantwoordelijkheid strekt zich dus uit over de voorbereiding, documentatie, toelichting en aanwezigheid bij de zitting, ongeacht of het traject via een DWA of via rechtstreekse toelating verloopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 03 - Programma van Eisen - Eis 45

Vraag:

In eis 45 wordt gesteld dat de opdrachtnemer voor deze opdracht kwalificeert als verwerker en dat een verwerkersovereenkomst wordt overeengekomen conform de bijlage bij de Aanbestedingsleidraad.

Wij constateren dat de toelating tot schuldhulpverlening (inclusief het nemen van de beschikking) volledig door de opdrachtgever wordt uitgevoerd, waarna het dossier wordt overgedragen aan de opdrachtnemer. Opdrachtnemer verricht derhalve geen werkzaamheden in de fase voorafgaand aan toelating.

Gelet hierop en onder verwijzing naar:

artikel 4 AVG, waarin het onderscheid tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker is bepaald (waarbij een verwerker handelt namens en onder instructie van de

verwerkingsverantwoordelijke); en
de VNG Handreiking Schuldhulpverlening (november 2025), waarin is opgenomen dat een uitvoerende partij na toelating tot schuldhulpverlening als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke kwalificeert,

zijn wij van mening dat opdrachtnemer uitsluitend optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de opgedragen werkzaamheden na overdracht van het dossier. Kunt u bevestigen of de opdrachtgever deze zienswijze onderschrijft?

Antwoord:

Het ZLF onderschrijft de door inschrijver gegeven kwalificatie niet zonder meer.

De vraag of een partij kwalificeert als verwerker of als (zelfstandig) verwerkingsverantwoordelijke wordt op grond van de AVG beoordeeld aan de hand van de feitelijke inrichting van de verwerking en de daarbij behorende verantwoordelijkheden. Deze kwalificatie is niet uitsluitend afhankelijk van het moment waarop het dossier aan de opdrachtnemer wordt overgedragen.

Binnen deze opdracht maakt de uitvoering van de werkzaamheden onderdeel uit van de gemeentelijke taak op het gebied van schuldhulpverlening. Daarbij vindt gedurende het traject afstemming plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en kunnen persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, worden uitgewisseld in het kader van een integrale dienstverlening aan de ondernemer.

Gelet op de aard van de opdracht, de verwerking van gevoelige persoonsgegevens en de vereiste waarborgen voor informatiebeveiliging handhaaft de opdrachtgever de eis dat een verwerkersovereenkomst conform het bij de aanbestedingsstukken gevoegde model wordt gesloten. Ook de gestelde eisen ten aanzien van informatiebeveiliging, waaronder de eis inzake ISO 27001 of een gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging, blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 03 - Programma van Eisen - Eis 33

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%?

Antwoord:

a) De invulling van de SROI-verplichting hoeft niet verplicht binnen de individuele gemeenten plaats te vinden. Uitgangspunt is dat eerst wordt gekeken naar de inzet van mensen met een

kwetsbare positie op de arbeidsmarkt binnen de gemeente Lelystad. Indien dit niet mogelijk of niet passend is, kan de SROI in overleg met de coördinator Social Return ook buiten de betreffende opdracht, op een andere locatie binnen de organisatie of via een toeleverancier worden gerealiseerd, conform de SROI-bijlage.

b) Het ZLF handhaaft het in de aanbestedingsstukken opgenomen SROI-percentage van 5%. De SROI-bijlage biedt verschillende mogelijkheden om invulling te geven aan deze verplichting, waardoor maatwerk mogelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage 03 - Programma van Eisen - Eis 17

Vraag:

Voor het bezweren van een crisis is in de praktijk vaak (snel) aanvullende informatie en documentatie nodig.

a) Gegeven dat ZLF de intake uitvoert, kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat ZLF bij het melden van een crisis alle beschikbare en relevante informatie en documentatie volledig en tijdig aanlevert, zodat de opdrachtnemer de crisisinterventie adequaat kan uitvoeren? b) Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat een crisis op de dag van constatering door ZLF bij de opdrachtnemer wordt gemeld, zodat tijdig kan worden overgegaan tot crisisinterventie? c) Is ZLF zich ervan bewust dat het bezweren van een crisis, zoals bijvoorbeeld bij een (dreigende) ontruiming, afhankelijk is van de doorlooptijden en besluitvorming van externe partijen, zoals de rechtbank, en dat hiervoor voldoende tijd noodzakelijk is voor het inzetten van effectieve interventies, waaronder bijvoorbeeld het aanvragen van een moratorium. Is opdrachtgever bereid om hier na gunning afspraken over te maken?

Antwoord:

a) De opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat ZLF bij het melden van een crisis alle beschikbare en relevante informatie tijdig aanlevert, zodat de opdrachtnemer de crisisinterventie adequaat kan uitvoeren. ZLF handelt in crisissituaties zelf ook direct en volledig, en zorgt dat noodzakelijke documentatie zo snel mogelijk beschikbaar is.

b) ZLF meldt een crisis op de dag van constatering bij de opdrachtnemer. Snel schakelen is essentieel, en ZLF organiseert haar interne processen hierop.

c) ZLF is zich ervan bewust dat het bezweren van een crisis – zoals bij een dreigende ontruiming of het aanvragen van een moratorium – afhankelijk is van doorlooptijden en besluitvorming van externe partijen. ZLF is bereid om hierover na gunning nadere afspraken te maken, zodat opdrachtnemer en ZLF gezamenlijk kunnen zorgen voor tijdige en effectieve interventies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 03 - Programma van Eisen - Eis 12

Vraag:

a) Kunt u nader specificeren op welke onderdelen de genoemde werkinstructies, formats en procesafspraken van toepassing zijn. b) Kunt u de actuele werkinstructies, formats en procesafspraken als onderdeel van de aanbestedingsstukken beschikbaar stellen, zodat inschrijvers kunnen toetsen in hoeverre zij hieraan kunnen voldoen en welke impact dit heeft op de inrichting van de dienstverlening?

Antwoord:

Zie het antwoord bij vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 03 - Programma van Eisen - Eis 12

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de opdrachtnemer onverkort werkt volgens de door het ZLF vastgestelde werkinstructies, formats en procesafspraken.

Gezien de aard van de opdracht en de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer voor de uitvoering van (een deel van) de dienstverlening, gaan wij ervan uit dat de opdrachtnemer voor deze onderdelen gebruik kan maken van eigen systemen, werkwijzen en methodieken.

Kunt u bevestigen of de opdrachtgever hiermee instemt?

Antwoord:

Zie het antwoord bij vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 6

Vraag:

Kunt u bevestigen of interne bijscholing, zoals incompany trainingen, intervisie en vakinhoudelijke kennissessies, meetelt voor de eis van minimaal 16 uur jaarlijkse bijscholing?

Antwoord:

Ja, dat kan worden bevestigd. De eis van minimaal 16 uur jaarlijkse bijscholing ziet op het actueel houden van vakinhoudelijke kennis en vaardigheden. Interne bijscholing, zoals incompany trainingen, intervisie en vakinhoudelijke kennissessies, telt volledig mee, mits deze aantoonbaar bijdragen aan de deskundigheid die nodig is voor ondernemersschuldhulpverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.3.5. blz 18 + Bijlage 03 Eis 2

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de opdrachtnemer binnen twee werkdagen na formele overdracht van het dossier start met de werkzaamheden en dat de stabilisatie van bestaande schulden direct na overdracht aanvangt. Tegelijkertijd beschrijft de leidraad en bijlage 9 dat na overdracht eerst een intake en analyse door de opdrachtnemer plaatsvinden, waarna de kennisgeving wordt verstuurd die de start van de stabilisatiefase markeert.

Dit lijkt tegenstrijdig, omdat enerzijds de stabilisatie direct na overdracht start en anderzijds pas na intake, analyse en kennisgeving formeel aanvangt.

Kunt u verduidelijken:

- a) Wat u precies verstaat onder “starten met de werkzaamheden binnen twee werkdagen” – betreft dit de intake/ analysefase, of ook al (onderdelen van) de stabilisatiefase?
- b) Op welk moment de stabilisatiefase formeel geacht wordt te starten: direct na overdracht, of pas na verzending van de kennisgeving?
- c) Hoe de opdrachtnemer wordt beoordeeld op doorlooptijden en naleving, indien de intake- en analysefase voorafgaat aan de formele start van stabilisatie?

Antwoord:

a) Binnen twee werkdagen start de opdrachtnemer met de eigen intake en analyse die horen bij de schuldregeling. Dit is de eerste stap van de opdrachtnemer; het betreft nog niet de formele stabilisatiefase.

b) De stabilisatiefase start formeel bij verzending van de kennisgeving. De werkzaamheden die direct na overdracht beginnen (zoals informeren van schuldeisers) horen bij de schuldregeling en worden door de kennisgeving formeel ingeleid.

c) De opdrachtnemer wordt beoordeeld op doorlooptijden vanaf de kennisgeving, omdat vanaf dat moment de schuldregeling officieel loopt. De intake en analyse voorafgaand aan de kennisgeving worden gezien als voorbereiding en tellen niet mee als vertraging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.3.5. blz 17

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad is aangegeven dat ZLF het budgetbeheer Service (financieel beheer) uitvoert. In het kader van de schuldregeling is budgetbeheer doorgaans ook gericht op het reserveren van afloscapaciteit ten behoeve van schuldbemiddeling en/of een schuldregeling. Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat ZLF, naast het uitvoeren van het budgetbeheer, ook zorgdraagt voor het reserveren van de afloscapaciteit?

Indien dit het geval is, verzoeken wij u te bevestigen of ZLF tevens verantwoordelijk is voor de

uitbetaling aan schuldeisers gedurende de looptijd van de schuldregeling.

Antwoord:

ZLF voert geen budgetbeheer dan wel financieel beheer uit. Als de inzet van budgetbeheer nodig is zal een externe partij worden ingeschakeld. In die situaties kan de budgetbeheerder ook de aflos /spaar capaciteit reserveren. Als er geen sprake is van budgetbeheer gaan we ervanuit dat opdrachtnemer het toezicht op de spaarsanering uitvoert en de schuldeisers uitbetaald. Zie aanvullend ook vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Bijlage 03 - Programma van Eisen - Eis 25

Vraag:

U geeft aan dat het ZLF niet voor no-show (van ondernemers) betaalt. Kunt u motiveren hoe het uitsluiten van vergoeding bij no-show zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel? Mede gelet op het feit dat de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen op het verschijnen van ondernemers, terwijl wel capaciteit wordt ingezet. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

ZLF kan bevestigen dat no#show niet wordt vergoed. Deze keuze is gemaakt omdat ZLF werkt met een regiemodel waarin de casusregisseur het contact met de ondernemer onderhoudt, afspraken bevestigt en tijdig signaleert wanneer risico's op no#show ontstaan. Daarmee wordt de kans op no#show zo klein mogelijk gemaakt en blijft de inzet van capaciteit zo voorspelbaar mogelijk.

Het uitsluiten van vergoeding bij no#show is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel, omdat:

de opdrachtnemer pas inzet pleegt ná overdracht en afspraken door ZLF zijn afgestemd;

ZLF actief stuurt op aanwezigheid en tijdige communicatie met ondernemers;

no#show in de praktijk beperkt voorkomt door deze regievoering;

de opdrachtnemer geen inhoudelijke werkzaamheden verricht wanneer een ondernemer niet verschijnt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3.5 Referentie blz 33

Vraag:

U vraagt om voor Referentie 3 bedrijfsgegevens op te geven waarmee aangetoond wordt dat 'de inschrijver beschikt over aantoonbare expertise in ondernemersschuldhulpverlening, schuldregelingstrajecten en relevante wet- en regelgeving wat zorgt voor een betrouwbare, uniforme en vakinhoudelijk sterke uitvoering van schuldregelingstrajecten'. Wij zijn van mening dat dit aangetoond wordt met een beschrijving, niet met een referentie bij een andere opdrachtgever. Bent u het met ons eens. Zo niet, wilt u toelichten wat u precies bedoelt?

Antwoord:

Nee, ZLF is het daar niet mee eens. Voor kerncompetentie 3 volstaat een beschrijving alléén niet. De aanbestedingsleidraad bepaalt dat alle drie kerncompetenties moeten worden aangetoond met minimaal één referentie die voldoet aan de gestelde eisen.

Kerncompetentie 3 – deskundigheid en consistente kwaliteit – moet dus ook blijken uit een referentieopdracht, omdat ZLF wil kunnen verifiëren dat deze kwaliteit daadwerkelijk is geleverd in een gemeentelijke context. De beschrijving die u toevoegt is wel relevant, maar vormt een toelichting op de referentie, niet een vervanging daarvan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.2. blz 10

Vraag:

Kunt u nader specificeren op welke wijze de nadere opdrachten tussen de gecontracteerde opdrachtnemers worden verdeeld (bijvoorbeeld via rangorde, minicompetities of vaste verdeling)

en welke criteria daarbij worden gehanteerd?

Antwoord:

Het ZLF gaat ervanuit dat de raamcontractanten gelijkwaardig aan elkaar zijn waardoor in eerste aanleg een evenredige verdeling bepalend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.2. blz 10

Vraag:

Het doel van de aanbesteding is het selecteren en contracteren van één tot maximaal drie deskundige en betrouwbare opdrachtnemers. In het kader van transparantie vragen wij u om toe te lichten op welke wijze wordt bepaalt of u één, twee of drie opdrachtnemers contracteert?

Antwoord:

Zie het antwoord van vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
30

Onderwerp:

PvE

Vraag:

Eis 20: Hoe vindt rapportage plaats? Communicatie per mail?

Antwoord:

De managementrapportages kunnen per e-mail worden aangeleverd, tenzij ZLF en opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst gezamenlijk een andere wijze van aanlevering overeenkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad: 4. Schuldregeling opdrachtnemer

Vraag:

"De opdrachtnemer richt zich primair op het verleden: het in kaart brengen, verifiëren en saneren van bestaande schulden en het voeren van overleg met schuldeisers. Dit omvat onder meer:

- intake gericht op de schuldregeling;
- opstellen en versturen van de kennisgeving;
- informeren van schuldeisers;
- verzamelen, controleren en valideren van vorderingen;
- overleg met schuldeisers;
- voorbereiden en realiseren van een minnelijk schuldregelingsakkoord;
- toeleiding naar de WSNP indien nodig;
- afwikkeling van het akkoord met de schuldeisers"

Bij deze taken mist het stabilisatie gedeelte. Wie zorgt ervoor dat de inkomsten/uitgaven + (zakelijke) administratie wordt gestabiliseerd en actiepunten uit PVA worden uitgevoerd? Is dat ZLF of de opdrachtnemer? Wordt daarvoor standaard budgetbegeleiding/coaching ingezet door ZLF? Of is dit maatwerk?

Antwoord:

De stabilisatie ligt primair bij ZLF, maar de opdrachtnemer levert wél cruciale informatie aan die nodig is om de stabilisatiefase goed vorm te geven. Dat volgt uit de denkrichting waarin ZLF de ondersteuningsfase uitvoert en de opdrachtnemer zich richt op de schuldregeling.

De opdrachtnemer heeft daarbij zicht op het verleden en beschikt over informatie die essentieel is voor een zorgvuldige stabilisatie, zoals correspondentie met schuldeisers, pandrechten, beslagen, vermogensposities, aansprakelijkheidsconstructies, schuldenoverzichten en juridische aspecten. Deze informatie wordt gedeeld met ZLF zodat de casusregisseur de stabilisatie gericht kan uitvoeren.

ZLF zorgt vervolgens voor het stabiliseren van inkomsten/uitgaven, administratie en actiepunten uit het plan van aanpak, door inzet van budgetbegeleiding, coaching, flankerende hulp, boekhouding of andere interventies. Dit gebeurt maatwerkgericht, afhankelijk van wat de

ondernemer nodig heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Productbeschrijving

Vraag:

Fase 4 heeft een maximale doorlooptijd van 2 maanden tot uitspraak rechtbank. Wordt deze termijn gecorrigeerd voor rechtbankplanning en externe wachttijden?

Antwoord:

De maximale doorlooptijd van 2 maanden voor fase 4 (toeleiding WSNP) heeft betrekking op de werkzaamheden die onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer vallen.

Uit de leidraad blijkt dat deze termijn een richtlijn is waarop wordt gemonitord, en dat verlenging mogelijk is mits beargumenteerd. Daarmee is impliciet duidelijk dat externe factoren zoals rechtbankplanning, zittingscapaciteit en wachttijden niet aan de opdrachtnemer worden toegerekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Productbeschrijving

Vraag:

U stelt dat u kredieten verstrekt via een kredietbank. Indien deze kredietbank een potentiële

inschrijver is, kan er sprake zijn van voorsprong in kennis of financieel voordeel. Hoe mitigeert u deze voordelen om ongelijke concurrentie te voorkomen?

Antwoord:

Inschrijver mag uitgaan van een objectief oordeel van de inschrijving, waarmee wordt voorkomen dat enig potentieel voordeel voor welke partij dan ook ontstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Productbeschrijving

Vraag:

Wordt bij saneringskrediet de betaling aan schuldeisers door ZLF/Kredietbank gedaan en bij spaarsanering door opdrachtnemer?

Antwoord:

Bij een saneringskrediet stelt ZLF het krediet beschikbaar, waarna de opdrachtnemer de uitdeling aan de schuldeisers uitvoert op basis van de definitieve uitdelingslijst. ZLF blijft daarmee verantwoordelijk voor de financiering, terwijl de opdrachtnemer zorgt voor de correcte en tijdige uitbetaling richting schuldeisers.

Bij een spaarsanering spaart de ondernemer gedurende de afgesproken looptijd het saneringsbedrag bij de opdrachtnemer. Na afloop stelt de opdrachtnemer de definitieve uitdelingslijst op en verzorgt vervolgens ook de uitbetaling aan de schuldeisers. In deze variant ligt zowel de uitvoering als de financiële afhandeling bij de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Productbeschrijving

Vraag:

Wie is verantwoordelijk voor het actualiseren van het Wgs-plan van aanpak als de intake door opdrachtnemer nieuwe informatie oplevert?

Antwoord:

De opdrachtnemer levert nieuwe informatie aan, maar ZLF beoordeelt, besluit en actualiseert het Wgs#plan van aanpak. De opdrachtnemer heeft hierin geen beslissende of uitvoerende rol.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Productbeschrijving

Vraag:

Bij crisisinterventie geldt dat geen enkel traject mag worden afgewezen vanwege vooraf bekende kwaliteitseisen. Hoe wordt bepaald of afwijzing het gevolg is van dossierkwaliteit of rechterlijke inhoudelijke afweging?

Antwoord:

Als het dossier volledig voldoet aan alle vooraf bekende kwaliteitseisen, dan geldt een afwijzing als een rechterlijke inhoudelijke afweging. Alleen wanneer de uitspraak expliciet wijst op ontbrekende of onjuiste dossieronderdelen, kan sprake zijn van dossierkwaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
37

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Productbeschrijving

Vraag:

De kennisgeving leidt niet altijd tot staken van invorderingsmaatregelen. Wij vragen u dit correct te verwoorden in uw uitvraag. En wie draagt het risico als er geen staken is?

Antwoord:

Uit uw vraagstelling is voor ons onvoldoende af te leiden wat u bedoelt. Welk stuk dient beter verwoord moeten worden? Het ZLF streeft er naar dat alle schuldeisers meewerken aan het staken van de invorderingsmaatregelen en is zich ervan bewust dat dit niet altijd het geval zal zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Productbeschrijving

Vraag:

In fase 2 wordt gesproken over een "minnelijk moratorium" na kennisgeving. Kunt u verduidelijken wat juridisch precies wordt bedoeld en welke werking richting schuldeisers wordt verwacht?

Antwoord:

Het minnelijk moratorium moet tussen haakjes staan waarmee wordt bedoeld dat het geen juridisch afdwingbaar moratorium is maar een praktisch moratorium. De schuldeisers werken daar vrijwillig aan mee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
39

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Productbeschrijving

Vraag:

In fase 1 maakt een huis-/ondernemingsbezoek standaard onderdeel uit van de intake. Kunt u bevestigen dat hiervan gemotiveerd kan worden afgeweken, bijvoorbeeld bij veiligheid, afstand, efficiëntie of voorkeur van ondernemer?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
40

Onderwerp:

KPI overzicht

Vraag:

De crisisinterventie moet volgens PvE binnen één werkdag starten, terwijl het KPI-overzicht een norm van één week lijkt te hanteren. Welke termijn geldt?

Antwoord:

Binnen het KPI-overzicht is dit ook aangepast naar één dag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
41

Percelen:
P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:
KPI overzicht

Vraag:
De productbeschrijving noemt voor fase 2 maximaal 8 maanden, terwijl het KPI-overzicht 24 weken lijkt te hanteren. Welke termijn geldt?

Antwoord:
Het KPI overzicht is aangepast. De norm is 8 maanden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
17 jul 2026

Percelen:
P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
42

Onderwerp:
KPI overzicht

Vraag:
Het KPI-overzicht gebruikt normen in weken, terwijl het PvE en de productbeschrijving werkdagen, kalenderdagen en maanden gebruiken. Welke eenheid is leidend?

Antwoord:
De KPI normen uit de productomschrijvingen zijn voor het KPI overzicht zoveel mogelijk vertaald naar weken. Het KPI overzicht is leidend.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
43

Onderwerp:
KPI overzicht

Vraag:

De KPI-output bevat indicatoren zoals akkoordpercentages en aantallen doorstroom. Kunt u bevestigen dat uitkomsten die afhankelijk zijn van schuldeisers, Belastingdienst, rechtbank of ondernemer niet als harde resultaatsverplichting gelden?

Antwoord:

Het ZLF kan dat niet zondermeer bevestigen. Het ZLF begrijpt deze bezwarende en vertragende omstandigheden maar het is juist aan de opdrachtnemer om deze vertragende omstandigheden tot een minimum te beperken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
44

Onderwerp:
KPI overzicht

Vraag:

Kunt u bevestigen welke KPI's minimumnormen zijn en welke uitsluitend rapportage- of sturingsindicatoren zijn?

Antwoord:

De KPI normen onder het tabblad "throughput" zijn sturingsindicatoren. De KPI normen onder het tabblad "output" zijn rapportageindicatoren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
45

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

SROI

Vraag:

Kunt u bevestigen dat sociaal-maatschappelijke activiteiten, opleiding, begeleiding, stages, inkoop bij sociale ondernemingen en maatschappelijke initiatieven kunnen meetellen volgens het bouwblokkenmodel?

Antwoord:

Ja, wij bevestigen dat sociaal#maatschappelijke activiteiten, opleidingen, begeleiding, stages, inkoop bij sociale ondernemingen en maatschappelijke initiatieven kunnen meetellen binnen het bouwblokkenmodel, mits zij aantoonbaar maatschappelijke waarde opleveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
46

Onderwerp:

SROI

Vraag:

Kunt u bevestigen dat SROI-invulling buiten de opdracht en buiten Lelystad mogelijk is indien invulling binnen de opdracht niet passend of uitvoerbaar blijkt? Wij werken landelijk en bieden graag landelijk inwoners van Nederland de kans om deel te nemen aan de maatschappij.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
47

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

SROI

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de SROI-verplichting 5% van de daadwerkelijk gefactureerde omzet bedraagt en niet van de geraamde contractwaarde?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen. Op basis van de gerealiseerde wordt de SROI-verplichting bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Inschrijfbiljet

Vraag:

Zijn de plafondbedragen gebaseerd op historische kostprijs, marktconsultatie, beleidsbudget of interne raming?

Antwoord:

Deze bedragen zijn gebaseerd op openbare data en ervaringgegevens die ons ter beschikking staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Inschrijfbiljet

Vraag:

Hoe wordt voorkomen dat de fictieve prijsvergelijking een vertekend beeld geeft als in de praktijk niet alle fase 1-dossiers doorstromen naar fase 2 en fase 3?

Antwoord:

Deze vraag is onvoldoende helder om te beoordelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Inschrijfbiljet

Vraag:

Kunt u toelichten op welke objectieve marktgegevens, historische kostprijsanalyse of benchmark deze plafondbedragen zijn gebaseerd, en hoe is geborgd dat deze bedragen realistisch en kostendekkend zijn voor een kwalitatieve uitvoering van complexe SHVO-trajecten?

Antwoord:

Deze bedragen zijn gebaseerd op openbare data en ervaringgegevens die ons ter beschikking staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Inschrijfbiljet

Vraag:

Het inschrijfbiljet rekent met 75 dossiers voor fase 1, 2 en 3, 25 dossiers voor fase 4 en 5 crisisinterventies. Kunt u onderbouwen waarom voor fase 2 en fase 3 hetzelfde aantal dossiers wordt gehanteerd als voor fase 1?

Antwoord:

De aantallen zijn zoals aangegeven fictief. In theorie is het mogelijk dat er geen uitval is en de instroom van 75 alle fasen doorloopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Inschrijfbiljet

Vraag:

Geldt een inschrijving met een prijs exact gelijk aan het plafondbedrag als geldig?

Antwoord:

Ja, een inschrijving exact gelijk aan het plafondbedrag is geldig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
53

Onderwerp:
PvE

Vraag:

Eis 19 stelt minimaal maandelijks een voortgangsverslag. In gevallen kan er sprake zijn van geen voortgang, is een verslag dan noodzakelijk?

Antwoord:

Ook indien er in een bepaalde periode geen inhoudelijke voortgang is geweest, dient minimaal maandelijks een voortgangsverslag te worden verstrekt. In dat geval kan in het verslag worden toegelicht dat er geen voortgang is geweest en wat daarvan de reden is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
54

Onderwerp:
PvE

Vraag:

Eis 17 schrijft contact in crisissituaties binnen één werkdag voor. Geldt dit vanaf melding door ZLF, ontvangst volledig dossier of constatering door opdrachtnemer?
Wij vragen u dit te verruimen naar binnen 48 uur.

Antwoord:

Deze termijn van een werkdag wordt gerekend vanaf de dag van registratie van de melding bij de opdrachtnemer. Deze termijn kan niet worden verruimd naar 48 uur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
55

Onderwerp:

PvE

Vraag:

Wie stelt het plan van aanpak conform Wgs op en actualiseert dit indien de intake door opdrachtnemer tot andere conclusies leidt?

Antwoord:

Het ZLF stelt deze op.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
56

Onderwerp:

PvE

Vraag:

Welke minimale gegevens bevat de formele overdracht vanuit ZLF?

Antwoord:

Het bevat de standaardpersoon en contactgegevens, plan van aanpak en beschikking, beschikbare gegevens en beschikbare gegevens schuldeisers. De overdracht zal alle werkende in overleg verder vorm en inhoud worden gegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
57

Onderwerp:
PvE

Vraag:

Eis 25 bepaalt dat ZLF niet betaalt voor no-show. Geldt dit ook wanneer opdrachtnemer aantoonbaar werkzaamheden heeft verricht, afspraken heeft gepland, rappels heeft gedaan en verslaglegging heeft opgesteld? Dit legt namelijk een niet acceptabel financieel risico bij opdrachtnemer neer.

Antwoord:

ZLF kan bevestigen dat no#show niet wordt vergoed. Deze keuze is gemaakt omdat ZLF werkt met een regiemodel waarin de casusregisseur het contact met de ondernemer onderhoudt, afspraken bevestigt en tijdig signaleert wanneer risico's op no#show ontstaan. Daarmee wordt de kans op no#show zo klein mogelijk gemaakt en blijft de inzet van capaciteit zo voorspelbaar mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
58

Onderwerp:
PvE

Vraag:

Eis 2 stelt dat het ontstaan van wachttijd wordt beschouwd als niet-naleving. Kunt u bevestigen dat wachttijd door onvolledige overdracht, ontbrekende toestemming, no-show, piekinstroom of externe afhankelijkheden niet automatisch voor rekening van opdrachtnemer komt?

Antwoord:

Op voorhand kunnen wij dit niet in zijn algemeenheid bevestigen. De genoemde omstandigheden zullen worden besproken en toegelicht waarna het ZLF kan besluiten dat er geen sprake is van niet naleving. Het ZLF begrijpt goed dat het ontstaan van een wachttijd niet altijd verwijtbaar is aan de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
59

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

PvE

Vraag:

Eis 10; wij vragen u om tussen 12.00-13.00 een pauze toe te staan voor onze medewerkers

Antwoord:

ZLF heeft er geen bezwaar tegen dat medewerkers pauze nemen. Opdrachtnemer blijft echter verantwoordelijk voor het voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen ten aanzien van de bereikbaarheid en dienstverlening. De wijze waarop opdrachtnemer dit organiseert, is aan opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 16 bepaalt dat exitwerkzaamheden kosteloos zijn. Kunt u bevestigen dat dit uitsluitend ziet op reguliere overdracht en niet op aanvullende werkzaamheden, dataconversie, herstelwerk of extra rapportages buiten redelijke omvang?

Antwoord:

Uw aanname is kloppend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
61

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 8 vereist melding van risico's binnen twee werkdagen, terwijl het PvE bij stagnatie melding binnen één werkdag vereist. Welke termijn is leidend?

Antwoord:

De termijn in de overeenkomst is leidend. Het PvE wordt in de precontractuele fase hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
62

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Hoe wordt bepaald welke opdrachtnemer een nadere opdracht ontvangt als meerdere raamcontractanten beschikbaar zijn?

Antwoord:

Het ZLF gaat ervanuit dat de raamcontractanten gelijkwaardig aan elkaar zijn waardoor in eerste aanleg een evenredige verdeling bepalend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
63

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor het niet behalen van resultaat-KPI's die afhankelijk zijn van schuldeisers, rechtbank, Belastingdienst, ondernemer of ZLF?

Antwoord:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van resultaten die afhankelijk zijn van besluiten of handelingen van derden, zoals schuldeisers, de rechtbank of de Belastingdienst. De opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om binnen de kaders van de opdracht te komen tot een zo optimaal mogelijk resultaat en kan worden aangesproken op de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de naleving van de procesafspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 10 lid 3 zegt dat cliënten uitsluitend mogen worden geweigerd bij zwaarwegende omstandigheden, terwijl het PvE een acceptatieplicht kent. Welke bepaling is leidend?

Antwoord:

Acceptatieplicht staat voorop, maar bij zwaarwegende omstandigheden kan in overleg met ZLF besloten worden om te weigeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 10 lid 3 zegt dat cliënten uitsluitend mogen worden geweigerd bij zwaarwegende omstandigheden, terwijl het PvE een acceptatieplicht kent. Welke bepaling is leidend?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 64.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 5 lid 5 geeft opdrachtgever het recht KPI's jaarlijks aan te passen. Kunt u bevestigen dat KPI-aanpassingen niet mogen leiden tot zwaardere verplichtingen zonder redelijke aanpassing van tarieven, capaciteit of planning?

Antwoord:

Artikel 5 lid 5 geeft voor de uitwerking van dit artikel voldoende waarborgen, verdere bevestiging is naar mening van het ZLF niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 5 noemt KPI's zoals uitstroom, klanttevredenheid, recidive en bereik. Kunt u bevestigen welke KPI's minimumnormen zijn en welke uitsluitend streefwaarden zijn?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 1 bepaalt dat de overeenkomst voorrang heeft boven aanbestedingsdocumenten en inschrijving. Kunt u bevestigen dat de Nota van Inlichtingen uiteindelijk hoger in rangorde komt dan de conceptovereenkomst indien daarin verduidelijkingen of wijzigingen worden opgenomen?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen. In de precontractuele fase wordt de definitieve overeenkomst opgesteld waarin ook eventuele wijzigingen in zijn verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden

Vraag:

Kunt u bevestigen dat controles, audits en dossierinzage proportioneel plaatsvinden en geen onevenredige belasting op de uitvoering veroorzaken?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden

Vraag:

Kunt u toelichten wanneer gebruik wordt gemaakt van de boetebepaling en welke concrete boetes voor deze opdracht gelden?

Antwoord:

Artikel 17 bevat uitsluitend een regeling voor het geval in de Overeenkomst of aanbestedingsstukken een specifieke boetebepaling is overeengekomen. Voor deze opdracht zijn geen afzonderlijke contractuele boetes vastgesteld. Bij een toerekenbare tekortkoming gelden de wettelijke en contractuele remedies, waaronder nakoming, schadevergoeding en, indien aan de voorwaarden is voldaan, ontbinding van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
71**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden

Vraag:

Kunt u bevestigen dat intellectuele eigendomsrechten op bestaande methodieken, formats, software, portalen, modellen en werkwijzen van opdrachtnemer bij opdrachtnemer blijven?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
72**Onderwerp:**

Inkoopvoorwaarden

Vraag:

Kunt u bevestigen dat indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, reputatieschade en bestuurlijke boetes niet onbeperkt voor rekening van opdrachtnemer komen, behoudens opzet /grove schuld?

Antwoord:

Nee. De aansprakelijkheid is geregeld in artikel 16 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Daarin is reeds een beperking van de aansprakelijkheid opgenomen, afhankelijk van de waarde van de opdracht. Uitsluitend in de in artikel 16.2 genoemde uitzonderingssituaties geldt deze beperking niet. De gemeente ziet geen aanleiding hiervan af te wijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat overschrijding van termijnen door externe afhankelijkheden, zoals Belastingdienst, schuldeisers, rechtbank, ondernemer of ontbrekende administratie, niet automatisch als tekortkoming van opdrachtnemer wordt beschouwd?

Antwoord:

Bij deze bevestigd dat genoemde omstandigheden niet automatisch leiden tot een tekortkoming van de opdrachtnemer. Zie aanvullend het antwoord bij vraag 43.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Gezien de korte termijn tussen publicatie en eerste ronde NVI vragen wij u om eventuele nieuwe vragen tijdens de tweede ronde te accepteren.

Antwoord:

We accepteren vragen over nieuwe onderwerpen voor de tweede vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Indien een traject verlengd moet worden, verwachten wij tweemaal het product in dit dossier te kunnen factureren. Is dit correct?

Antwoord:

Deze verwachting is onjuist. Opdrachtgever gaat ervanuit dat eventuele verlenging maar ook korte verkorte trajecten zijn verdisconteerd in een gemiddeld tarief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In de leidraad wordt genoemd dat de fase na opdrachtverlening in beginsel maximaal 8 maanden duurt. Geldt dit voor kennisgeving/stabilisatie, voor voorbereiding op verificatie, of voor het gehele minnelijk traject?

Antwoord:

De in de leidraad genoemde termijn van 8 maanden heeft betrekking op één deel van het minnelijke traject. Het traject is opgesplitst in 8 maanden voor kennisgeving en stabilisatie en vervolgens 8 maanden voor verificatie en sanering, waardoor het totale minnelijke traject maximaal 16 maanden duurt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met dossiers waarin de ZLF-intake of het plan van aanpak volgens opdrachtnemer onvoldoende basis biedt om direct te starten?

Antwoord:

In deze situatie wordt nader overleg gevoerd tussen het ZLF en opdrachtnemer. In principe is de acceptatieplicht uiteindelijk leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Welke minimale dossierinformatie levert ZLF bij overdracht aan, en wanneer wordt een dossier als "volledig overdraagbaar" beschouwd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 56.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Wie bepaalt of een dossier voldoende gestabiliseerd is om naar verificatie en sanering te gaan: ZLF, opdrachtnemer of gezamenlijk?

Antwoord:

Het ZLF neemt de eindbeslissing maar zal daarover vooraf overleggen en afstemmen met de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Op welke wijze worden nadere opdrachten verdeeld tussen de gecontracteerde opdrachtnemers: op rangorde, roulatie, specialisme, capaciteit, voorkeur van ZLF, gemeente, of een andere verdeelsleutel?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met een plotselinge stijging van instroom, bijvoorbeeld bij economische crisis of beleidswijziging?

Antwoord:

De afspraken zoals overeengekomen in de overeenkomst zijn leidend. Onverwachte niet beïnvloedbare omstandigheden kunnen zich altijd voordoen, nader overleg is dan nodig waarna afspraken in alle redelijkheid kunnen worden aangepast door het ZLF.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
82

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel dossiers gemiddeld complex waren door fiscale schulden, BV-/holdingstructuren, lopende procedures, pandrechten, beslag of bestuurdersaansprakelijkheid?

Antwoord:

Nee, dat inzicht heeft het ZLF niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de historische verdeling van dossiers over fase 1, fase 2, fase 3, fase 4 en crisisinterventie?

Antwoord:

Nee, de splitsing in vier fasen is nieuw waardoor er nog geen ervaringsgegevens bekend zijn. De voorlopige indeling is gebaseerd op beperkt dossier onderzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In paragraaf 2.5 staat dat inschrijvers "na 29-06-2026" hun recht op informatieverzoeken hebben verwerkt, terwijl de eerste vragenronde sluit op 3 juli 2026. Kunt u bevestigen welke datum geldt?

Antwoord:

We danken u voor uw oplettendheid. Deze datum moet zijn: vrijdag 28 augustus 2026.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
85**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de Nota van Inlichtingen prevaleert boven alle eerdere aanbestedingsdocumenten, ook indien antwoorden leiden tot aanpassing van eisen, termijnen of contractvoorwaarden?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen. In de precontractuele fase wordt de definitieve overeenkomst opgesteld waarin ook eventuele wijzigingen in zijn verwerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
86**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Indien met maximaal drie opdrachtnemers wordt gecontracteerd: waarom wordt in de wachtkamerconstructie verwezen naar "de vierde inschrijver", en hoe verhoudt dit zich tot de rangorde en toekenning van nadere opdrachten?

Antwoord:

ZLF heeft de intentie de opdracht aan maximaal 3 partijen te gunnen. Als dat de werkelijkheid wordt valt de nummer 4 onder de wachtkamerovereenkomst. Mocht de opdracht aan 1 partij worden gegund dan geldt de wachtkamerovereenkomst voor de nummer 2. Mocht de opdracht aan 2 partijen worden gegund dan geldt de wachtkamerovereenkomst voor de nummer 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Er staat in de wachtkamerconstructie dat "de overeenkomst aan één inschrijver wordt gegund", terwijl op meerdere plaatsen wordt gesproken over één tot maximaal drie opdrachtnemers. Kunt u bevestigen hoeveel raamovereenkomsten daadwerkelijk worden gesloten: één, maximaal drie of exact drie?

Antwoord:

Het streven is drie partijen, maar door de gunningsmethodiek (het behalen van minimaal een 6,0 als eindscore) bestaat de rekenkundige mogelijkheid dat er geen drie partijen zijn die voor gunning in aanmerking komen. In het geval dat er één partij voor gunning in aanmerking komt, wordt de nummer twee in de wachtkamer geplaatst. In het geval er twee partijen voor gunning in aanmerking komen, wordt de nummer drie in de wachtkamer geplaatst. In het geval dat er drie partijen voor gunning in aanmerking komen, wordt de nummer vier in de wachtkamer geplaatst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Structuur SHVO ZLF

Vraag:

Worden ex-ondernemers waarvan de onderneming(en) nog afgewikkeld moet(en) worden ook door de particuliere schuldhulpverlening uitgevoerd? Hoe wordt dit ingericht? Past dit nog bij een SHVO traject? Waar ligt het onderscheid?

Antwoord:

Nee, als de onderneming moet worden afgewikkeld wordt dat aangemerkt als een SHVO traject en wordt opdracht verleend aan opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 9 fase 2 kennisgeving resultaat

Vraag:

"Bereken afloscapaciteit". Wordt uitgegaan van een berekening afloscapaciteit uit VTLB bij ondernemers? Voor ondernemers wordt vaak afloscapaciteit berekend vanuit een levensvatbaarheidsonderzoek. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Het ZLF gaat hierbij uit van de Nvvk richtlijnen en werkwijzen. Beide methoden zijn wat betreft ZLF mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 09 productcategoriebeschrijving

Vraag:

In de leidraad wordt de term kennisgeving gebruikt in plaats van stabilisatiefase. Kunt u toelichten welke werkzaamheden en resultaten hieronder exact worden verstaan? De begrippen stabilisatie

en kennisgeving hebben binnen de schuldhulpverlening een verschillende betekenis.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Programman van eisen

Vraag:

Kunt u de voorgeschreven rapportageformats vooraf delen alvorens wij kunnen aangeven of wij deze gegevens kunnen leveren?

Antwoord:

De formats zijn nog niet beschikbaar. ZLF wil de formats graag samenstellen in nauwe samenwerking met de opdrachtnemer(s).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Programma van eisen, 12

Vraag:

Kunt u de door het ZLF vastgestelde werkinstructies, formats en procesafspraken met ons delen of indicatie geven waaraan te denken valt alvorens wij hiermee akkoord kunnen gaan.

Antwoord:

De formats, werkinstructies en procesafspraken zijn nog niet beschikbaar. ZLF wil deze graag samenstellen in nauwe samenwerking met de opdrachtnemer(s).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Programma van eisen, 9

Vraag:

U wenst vervanging binnen twee werkdagen, gezien de huidige arbeidsmarkt is dit niet realistisch, bent u bereid deze eis aan te passen naar 5 werkdagen. De telefonische bereikbaarheid en het oppakken van crisissen blijven uiteraard gewaarborgd.

Antwoord:

ZLF ziet voornamelijk onvoldoende aanleiding deze norm op te rekken. Redelijkheid en billijkheid zullen in voorkomende gevallen leidend zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Programma van eisen, 2

Vraag:

Bent u bereid de termijn van 2 dagen na overdracht te verruimen naar 5 werkdagen wat gangbaar

is in de markt?

Antwoord:

ZLF ziet vooralsnog onvoldoende aanleiding deze norm op te rekken. Redelijkheid en billijkheid zullen in voorkomende gevallen leidend zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, beschrijving opdracht

Vraag:

U geeft aan 1 tot 3 opdrachtnemers te willen selecteren, kunt u aangeven hoe de verdeling van dossiers zal plaatsvinden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Kerncompetentie 1

Vraag:

Is het aanbieder toegestaan voor deze competentie een cluster van opdrachten te gebruiken gezien onze landelijke dekking?

Antwoord:

Dat is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 4.5, blz. 40

Vraag:

U schrijft 'Per onderwerp van het kwaliteitscriterium wordt het gemiddelde van de individuele scores berekend. De gemiddelde scores per onderwerp worden vervolgens per onderwerp bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal onderwerpen van het kwaliteitscriterium'. Bedoelt u dat per thema binnen het subgunningscriterium een score wordt toegekend? Wij verzoeken u de scoreberekening met een voorbeeld toe te lichten.

Antwoord:

Voorbeeldberekening: er zijn vier beoordelaars.
K1 Dienstverlening telt vijf thema's.

Voor thema 1 "intake, kennisgeving, verificatie en vaststelling schuldenpositie" worden vier cijfers gegeven: 8, 8, 6, 6. Gemiddeld is dit een 7. Zo worden voor alle vijf de thema's de gemiddelde scores berekend. Alle vijf de gemiddelde scores worden vervolgens bij elkaar opgeteld en gedeeld door 5. Dit is de score voor gunningscriterium K1.

Dezelfde methodiek wordt gehanteerd voor het berekenen de gemiddelde scores per thema en als totaal van gunningscriterium K2.

Daarna worden de scores van K1 en K2 bij elkaar opgeteld en gedeeld door 2. Dit is de eindscore. De eindscore wordt gedeeld door 10, vermenigvuldigd 65 en dat geeft het totaal behaalde punten voor de kwalitatieve criteria.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
98

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 4.3.3.2, blz. 38

Vraag:

U schrijft 'Het gebruiken van een bijlage voorbeeldrapportage is toegestaan' In 4.3.2 op blz. 37 van de leidraad schrijft u 'Voeg een voorbeeldrapportage toe als bijlage'. Dient er wel of niet een voorbeeldrapportage te worden ingediend?

Antwoord:

Een voorbeeldrapportage moet bij dit gunningscriterium als bijlage toegevoegd worden. Overige bijlagen zijn niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 4.3.3.2, blz. 38

Vraag:

Geldt voor k2 een maximum van 6 of van 8 A4? Beide aantallen worden genoemd in de tekst. Gezien het aantal thema's waarop in moet worden gegaan, verzoeken wij u om 8 A4 toe te staan voor de beschrijving van kwaliteitscriterium 2 (K2). Graag uw reactie.

Antwoord:

We danken u voor uw oplettendheid. Dit is een verschrijving die is blijven staan. Voor gunningscriterium K2 mogen maximaal 8 inhoudelijk A4 gebruikt worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 3.3.4, blz. 32

Vraag:

We begrijpen en onderschrijven het belang van de aanbestedende dienst om kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare inschrijvers te willen selecteren.

De eis echter om ISO 27001 gecertificeerd te zijn is een stevige eis:

- Het behalen en onderhouden van het certificaat is kostbaar en tijdrovend.
- Veel (met name kleinere) bedrijven beschikken er niet over.
- De norm dekt een breed scala aan informatiebeveiligingsaspecten, waarvan maar een deel relevant is voor deze opdracht.

Volgens de Commissie van Aanbestedingsexperts (een onafhankelijke commissie die bemiddelt bij klachten over overheidsaanbestedingen) kan de eis ISO 27001 in sommige concrete aanbestedingen als disproportioneel worden beschouwd, vooral als het certificaat moeilijk is te verkrijgen voor inschrijvers en de eis onevenredig hoge drempels opwerpt voor kleinere bedrijven of inschrijvers zonder uitgebreide certificeringen. Daarom beschouwen aanbestedingsjuristen en de Gids Proportionaliteit deze eis vaak als disproportioneel.

Daarnaast biedt u geen mogelijkheid om samen te werken met een partij die wel ISO 27001 gecertificeerd is, waarmee u met name kleine bedrijven al bij voorbaat uitsluit.

Gezien het bovenstaande stellen we ons op het standpunt dat ISO 27001 in deze disproportioneel is.

Vraag: ben u bereid om deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

We zijn het niet eens met uw stelling dat we kleine bedrijven bij voorbaat uitsluiten. U kunt immers een beroep doen op de draagkracht van derden, of inschrijven in samenwerkingsverband.

Gelet op de (zeer) gevoelige data die via systemen lopen achten wij deze eis wel proportioneel, omdat deze data veilig gedeeld en bewaard moet worden. De ISO 27001 is een gangbare norm, maar is niet het enige bewijsmiddel die hiervoor ingediend kan worden. In de leidraad staat opgenomen hoe u kunt aantonen dat het alternatief gelijkwaardig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Ref.nr.
101

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 3.3.5, blz. 33

Vraag:

Met het uitvragen van kerncompetentie 2 vraagt u o.a. het percentage succesvolle trajecten uit. Ons inziens sluit u hiermee nieuwe ondernemingen uit van deelname. Schuldregelingstrajecten zijn vaak langlopend en daardoor kan een nieuwe onderneming (< een jaar) dit bewijs niet leveren. Wij verzoeken u dan ook deze eis te laten vervallen zodat u nieuwe partijen op de markt ook de kans biedt om in te schrijven op uw opdracht. Wij geven u in overweging om i.p.v. deze kerncompetentie (2) de cv's uit te vragen van de medewerkers die de opdracht gaan uitvoeren met een ervaringseis in schuldregelingstrajecten van bijvoorbeeld 5 jaar. Hiermee kan een nieuwe onderneming bewijzen geschikt te zijn aangaande de technische en beroepsbekwaamheid. Graag uw reactie.

Antwoord:

ZLF begrijpt deze vraag en staat positief tegenover het voorstel. Voornemen is om deze eis niet te laten vallen maar het voorstel (cv van de medewerkers) mits deze voldoen aan de ervaringseis als gelijkwaardige "referentie" te beschouwen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhulpverlening voor (ex-)ondernemers

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Individuele vraag

Vraag:

Zijn er individuele vragen gesteld?

Antwoord:

Ja, er is één individuele vraag gesteld en beantwoord. In het algemeen ging deze vraag over de geschiktheidseis informatiebeveiliging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

17 jul 2026

Percelen:

P1 Schuldhelpverlening voor (ex-)ondernemers