

Nota van inlichtingen - Schuldhulpverlening voor de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk d.d. 4-8-2026

TenderNed-kenmerk: 586450

Let op, aangepaste planning: Deadline vragen n.a.v. 1e nota van inlichtingen: maandag 17 augustus tot uiterlijk 11.00 uur. Publiceren 2e nota van inlichtingen: maandag 24 augustus. Deadline indienen inschrijvingen (gelijk gebleven): maandag 14 september 2026 tot uiterlijk 11.00 uur. Presentatie/toelichting op de inschrijving: donderdag 24 september 2026 Voorgenomen gunning: donderdag 1 oktober 2026 Definitieve gunning: donderdag 22 oktober 2026

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Kerncompetentie	Het gevraagde aantal inwoners in het referentiemodel en kerncompetentie in leidraad 6.2.3 verschillen. Welke is juist?	De tekst in de leidraad is leidend, het Referentiemodel wordt voorzien van een nieuwe revisie en bij deze nota van inlichtingen bijgevoegd. Hierdoor komt de eerste versie van het Referentiemodel te vervallen.
2	Leidraad 6.2.2	Kunt u bevestigen dat de verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst geldig dient te zijn, maar dat tussentijdse wijziging van verzekeraar of polisvoorwaarden is toegestaan mits het vereiste dekkingsniveau behouden blijft?	Ja, dat is akkoord.
3	Aanbestedingsleidraad, NEN certificering	Volstaat de NEN certificering voor deze certificaten? De NEN certificering en kwaliteitskader is gelijkwaardig en toegespitst op de dienstverlening voor schuldhulpverlening.	Ja, wij zien de NEN Kwaliteitscertificering als gelijkwaardig.
4	Prijzenblad	De indicatieve aantallen voor budgetbeheer lijken niet te kloppen, u vraagt voor 500 inwoners een jaartarief, kunt u hiernaar kijken?	Het prijzenblad is hierop aangepast. Een nieuwe bijlage is verstrekt bij de Nota van inlichtingen.
5	Prijzenblad	Bent u bereid het product per keer uit vragen aangezien een heronderzoek na 6, 12 en 18 maanden wordt uitgevoerd?	Zie antwoord vraag 4.
6	Prijzenblad	Bent u bereid voor het product DFD een tarief per maand uit te vragen aangezien vooraf onduidelijk hoe lang DFD noodzakelijk is?	Zie antwoord vraag 4.
7	Programma van eisen, 11b	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.	Niet akkoord, Zie paragraaf 4.3.2. van de aanbestedingsleidraad.
8	Programma van eisen, 8k	U geeft aan dat de nieuwe opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor het beheer van oude dossiers dient over te nemen. 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?	Zie antwoord vraag 40.
9	Programma van eisen, 4c	U geeft aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het behalen van de resultaten en tijdspad uit het plan van aanpak. Kunt u bevestigen dat tijdspad conform richtlijnen van de NEN is en maatwerk kan worden toegepast waar mogelijk?	Het tijdspad is conform richtlijnen NEN. Indien Opdrachtnemer maatwerk noodzakelijk acht, treden partijen daarover in overleg. Opdrachtnemer onderbouwt, Opdrachtgever beslist.
10	Programma van eisen, 3c	Is het aanbieder toegestaan te werken met schuldhulpverleners met minimaal 3 jaar werkervaring als schuldhulpverlener met ondersteuning van een administratief medewerker?	Niet akkoord, een administratief medewerker mag alleen afspraken inplannen.
11	Scope en prijzenblad	Opdrachtgever vraagt SHVO en particuliere SHV uit als twee aparte opdrachten maar in één perceel en één prijzenblad. De dienstverlening voor SHVO en particuliere SHV is wezenlijk anders. Denk bij SHVO bijvoorbeeld aan het opvragen van aanvullende stukken, afwikkelen fiscale vraagstukken e.d. Dat maakt dat de tarieven voor deze dienstverlening wezenlijk anders zijn dan voor particuliere schuldhulpverlening. (1)Is opdrachtgever bereid de dienstverlening voor SHVO in een 2e perceel uit te vragen en hier een separaat prijzenblad aan te koppelen? (2)Als opdrachtgever niet bereid is de voorgenoemde wijziging door te voeren, is opdrachtgever zich ervan bewust dat dit waarschijnlijk een beperkend effect kan hebben op het aantal inschrijvers, waarbij men zich kan afvragen of deze situatie wenselijk is in het kader van proportionaliteit?	1. Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor één perceel vanwege het belang van integrale dienstverlening, beperking van overdrachtsmomenten, uniforme kwaliteitsafspraken, eenduidige contractsturing en kwaliteitsborging. We houden de modules en richtlijnen van de NEN aan, waarbij de fundamentele processtappen hetzelfde zijn voor particulieren en ondernemers. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om voor SHVO een afzonderlijk perceel in te richten. Zie ook antwoord op vraag 4. 2. Zie antwoord op deze vraag sub 1.
12	Omvang opdracht	Kunt u aangeven welke waarde (bedrag) deze opdracht ongeveer zal zijn? Indien nee, kunt u dan aangeven welke bedrag u gemiddeld per jaar heeft uitgegeven aan deze dienstverlening in de afgelopen 3 jaar?	Nee, de aantallen in het aangepaste prijzenblad vormen een indicatie van de omvang van de opdracht.
13	Indexatie	Indexatie op basis van cpi/def staat vaak niet in verhouding met onder andere de stijging van loon- en andere kosten die van invloed zijn op de arbeidsmarkt. Om onze medewerkers marktconform te belonen is een reëel uitgangspunt qua indexatie noodzakelijk. Aanbieder stelt CBS loon/ inflatie + 2% voor met een minimum van 5%. Is dit akkoord?	Zie antwoord op vraag 7.
14	Aanbestedingsleidraad, 3.3.2, blz. 12 en 6.2.3, blz. 21	Binnen deelopdracht 2 (SHVO) onderscheiden wij twee wezenlijk verschillende taken: (1) het minnelijke schuldsaneringstraject voor ondernemers (MSNP: stabilisatie, saneringskrediet, schuldbemiddeling) en (2) de samenwerking binnen de gemeentelijke Bbz-uitvoering (beoordeling levensvatbaarheid, inzet Bbz-instrumenten zoals inkomensaanvulling en bedrijfskapitaal). Kunt u bevestigen dat de inzet en besluitvorming rondom de Bbz-instrumenten zelf een gemeentelijke bevoegdheid blijft en dat de rol van de Opdrachtnemer zich hier beperkt tot samenwerking en afstemming, terwijl het MSNP-traject de eigenlijke kernaak van de Opdrachtnemer vormt? Indien u dit bevestigt, verzoeken wij u de onder 6.2.3 gevraagde kerncompetentie voor deelopdracht 2 specifiek te richten op aantoonbare ervaring met het minnelijke schuldsaneringstraject (MSNP) voor ondernemers, in plaats van een ongedifferentieerde eis die feitelijk ook Bbz-uitvoeringservaring veronderstelt. Dit sluit beter aan bij de daadwerkelijke inhoud van de opdracht en bevordert de toegang voor partijen die specifiek in het MSNP-traject voor ondernemers gespecialiseerd zijn. Graag uw reactie.	De inzet en besluitvorming ten aanzien van Bbz-instrumenten blijft een bevoegdheid van de gemeente. De opdrachtnemer werkt hierbij samen met de gemeente en andere betrokken partijen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever acht het niet wenselijk de kerncompetentie uitsluitend te beperken tot ervaring met het MSNP-traject voor ondernemers. De opdracht maakt onderdeel uit van een integrale schuldhulpverleningsopgave waarbij samenwerking, afstemming en kennis van de gemeentelijke context van belang zijn. Om die reden wordt de gestelde kerncompetentie gehandhaafd.
15	Aanbestedingsleidraad, 3.3, blz. 8-9	Gemeente Barendrecht neemt deelopdracht 2 (SHVO) optioneel af en kan besluiten deze dienstverlening geheel niet af te nemen. Kunt u toelichten hoe dit optionele karakter zich verhoudt tot de door u gehanteerde motivering dat de producten van de opdracht nauw met elkaar verweven en vaak opvolgend zijn en dat opdeling tot kwaliteitsverlies zou leiden (paragraaf 3.2)? Indien één van de drie gemeenten deelopdracht 2 zelfstandig kan uit- of aanzetten, lijkt de samenhang tussen beide deelopdrachten minder absoluut dan gesteld. Wij verzoeken u dit te heroverwegen in het licht van ons verzoek tot een separaat perceel voor SHVO. Graag uw reactie.	Het optionele karakter van deelopdracht 2 voor gemeente Barendrecht doet geen afbreuk aan de keuze voor één perceel. De optie is opgenomen omdat vooraf niet vaststaat of en in welke omvang van deze dienstverlening gebruik zal worden gemaakt. Deze onzekerheid heeft betrekking op de afname van de dienstverlening en niet op de aard van de opdracht. Daarnaast beschikt de markt over aanbieders die zowel reguliere schuldhulpverlening als schuldhulpverlening aan ondernemers kunnen uitvoeren. Opdrachtgever acht de gekozen perceelindeling daarom passend en proportioneel.
16	Aanbestedingsleidraad, 6.2.3, blz. 21	U vraagt in de kerncompetentie een uitvoering van curatieve schuldhulpverlening voor 245 cliënten per jaar uit. Gezien de grootte van de opdracht is dit uitgevraagde aantal ons inziens disproportioneel. U geeft aan dat in 2025 162 opdrachten aan een partner zijn doorgezet. Voorschrift 3.5G, lid 2 van de Proportionaliteitsgids geeft aan dat een aanbestedende dienst geen referentieprojecten uitvaart die een waarde hebben van meer dan 60% van de raming van de onderhavige opdracht. Wij verzoeken u het aantal cliënten per jaar bij te stellen, zodat u het aantal inschrijvers niet verder beperkt dan noodzakelijk. Graag uw reactie.	Ja, dat klopt. Het referentiemodel is aangepast. Ook zal TenderNed hierop worden gerechtigd.
17	Aanbestedingsleidraad / Concept Wachtkamerovereenkomst (Bijlage 6), 4.3.4, blz. 16	De Wachtkamerovereenkomst verplicht de inschrijver die als tweede eindigt in de rangorde om bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst met de winnende inschrijver, de volledige Opdracht over te nemen, inclusief beide deelopdrachten. Indien de tweede inschrijver een samenwerkingsverband betreft waarbij de deelnemers zich elk hebben gespecialiseerd in één van de twee deelopdrachten, hoe verhoudt de verplichting tot volledige overname zich dan tot de eigen specialisatie en capaciteit van de afzonderlijke deelnemers? Wij verzoeken u te verduidelijken of de overnameverplichting in een dergelijk geval kan worden beperkt tot het deel van de opdracht waarin de betreffende deelnemer is gespecialiseerd, dan wel of hiervoor aanvullende waarborgen mogelijk zijn. Graag uw reactie.	De wachtkamerovereenkomst betreft de gehele opdracht en niet een deel van de opdracht. Het is dus niet mogelijk om op het moment dat de opdrachtgever gebruik dient te maken van de wachtkamerovereenkomst dat de opdrachtnemer (ongeacht of deze wel of niet als combinatie heeft ingeschreven), die in de wacht zit, slechts een deel van de opdracht zal kunnen gaan uitvoeren. Dat is niet wenselijk vanuit oogpunt van de opdrachtgever.
18	Aanbestedingsleidraad, 3.3, blz. 8-9 en 3.2, blz. 8	Indien een deelnemende gemeente besluit deelopdracht 2 (SHVO) niet binnen deze aanbesteding af te nemen, staat het die gemeente dan vrij om deze dienstverlening op een zelfstandige, door haar zelf te bepalen wijze in te kopen – bijvoorbeeld via een enkelvoudige of meervoudige onderhandse opdracht bij een specialistische partij – mits dit past binnen de daarvoor geldende aanbestedingsrechtelijke kaders en drempelwaarden? Kunt u bevestigen dat deze aanbesteding een dergelijke zelfstandige inkoop door de betreffende gemeente niet in de weg staat, en dat het niet-activeren van deelopdracht 2 binnen dit perceel geen belemmering vormt voor een aparte, toekomstige inkoop van SHVO door die gemeente? Graag uw reactie.	Ja, dit zal binnen de kaders van het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de betreffende gemeente, dan wel de Aanbestedingswet, verder worden aanbesteed, indien hiervoor een externe aanbieder voor wordt gecontracteerd.
19	Aanbestedingsleidraad, 3.3.2, blz. 12	Voor deelopdracht 2 (SHVO) voert de Opdrachtnemer, in afwijking van deelopdracht 1, zelfstandig de volledige intakefase en de levensvatbaarheidstoetsing uit, inclusief afstemming met de Bbz-keten. Kunt u bevestigen dat dit een wezenlijk zelfstandig uitvoeringsproces betreft, dat qua expertise, werkwijze en verantwoordelijkheidsverdeling volledig losstaat van deelopdracht 1? Wij menen dat dit gegeven een aanvullend argument vormt om deelopdracht 2 als zelfstandig perceel aan te besteden, nu ook procesmatig geen sprake is van een geïntegreerde uitvoering tussen beide deelopdrachten. Graag uw reactie.	Zie antwoord op vraag 11 sub 1.
20	Aanbestedingsleidraad, 6.2.3, blz. 21	U vraagt zowel een NVVK-lidmaatschap als een NEN 8048-certificering als geschiktheidseisen ten aanzien van de technische en beroepsbekwaamheid. Kunt u toelichten waarom beide eisen noodzakelijk worden geacht? Gelet op het proportionaliteitsbeginsel lijkt sprake te zijn van een cumulatie van eisen die in belangrijke mate hetzelfde doel dienen, namelijk het waarborgen van de vakbekwaamheid en kwaliteit van de dienstverlening. Aangezien een NVVK-lidmaatschap binnen de branche de meest gebruikelijke en breed geaccepteerde kwaliteitswaarborg is, verzoeken wij u te overwegen het NVVK-lidmaatschap als geschiktheidseis te hanteren. Graag uw reactie.	Zie antwoord op vraag 3.
21	Aanbestedingsleidraad; 3.2, blz. 8	Kunt u motiveren waarom u ervoor heeft gekozen de twee diensten in één perceel aan te besteden, terwijl beide diensten duidelijk een verschillende doelgroep bedienen en een eigen inhoudelijke expertise vereisen? Wij verzoeken u te overwegen de opdracht op te delen in twee percelen. Een perceelindeling is ons inziens om de volgende redenen meer in overeenstemming met de aanbestedingsuitgangspunten: •De diensten richten zich op verschillende doelgroepen en vereisen daardoor verschillende specialistische kennis, ervaring en uitvoeringsmethodieken. •Door beide diensten samen te voegen wordt de kring van potentiële inschrijvers beperkt tot partijen die beide doelgroepen kunnen bedienen. Hierdoor neemt de mededinging af. •Gespecialiseerde aanbieders die op één van beide diensten kwalitatief sterk presteren, worden feitelijk uitgesloten of gedwongen een combinatie aan te gaan. •Een indeling in twee percelen bevordert de toegang voor gespecialiseerde marktpartijen en sluit daarmee beter aan bij het uitgangspunt om kwaliteit van het aanbod zo veel mogelijk te bevorderen.	Zie antwoord op vraag 11 sub 1.
22	Prijzenblad	Het prijzenblad voor SHVO ontbreekt. Indien opdrachtgever van mening is dat kan worden volstaan met één prijzenblad, verzoeken wij opdrachtgever het prijzenblad aan te vullen met de ontbrekende producten voor SHVO zodat inschrijvers een kostendekkende en vergelijkbare inschrijving kunnen indienen.	Zie antwoord vraag 4.
23	Prijzenblad	Gezien het feit dat heronderzoeken na 6, 12 en 18 maanden worden uitgevoerd, verzoeken wij opdrachtgever te bevestigen dat het betreffende product per uitgevoerd heronderzoek in rekening mag worden gebracht. Is opdrachtgever bereid het prijzenblad hierop aan te passen?	Zie antwoord vraag 4.

24	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.1 blz 15	In de planning is voorzien in één Nota van Inlichtingenronde. Gezien het aanzienlijke aantal ingediende vragen en de inhoudelijke complexiteit van de aanbesteding, achten wij de kans aanwezig dat de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen aanleiding geeft tot aanvullende verduidelijkingsvragen. Wij verzoeken opdrachtgever daarom een tweede Nota van Inlichtingenronde in te plannen, zodat inschrijvers voldoende gelegenheid krijgen om de beantwoording zorgvuldig te beoordelen en eventuele onduidelijkheden weg te nemen.	Vragen n.a.v. de eerste nota van inlichtingen zijn toegestaan en kunnen gesteld worden tot maandag 17 augustus tot uiterlijk 11:00 uur. Graag alle vragen in 1 bericht via de berichtenbox op TenderNed versturen.
25	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 7 A	Is opdrachtgever zich ervan bewust dat voor advisering over saneringskredieten wettelijke vakbekwaamheidseisen gelden, waaronder het beschikken over de relevante Wft-certificering? Kan opdrachtgever bevestigen dat de medewerkers die betrokken zijn bij de advisering en/of beoordeling van de inzet van saneringskredieten aan deze eisen voldoen? Zo niet, hoe verhoudt dit zich tot de bepaling dat opdrachtgever de oplossingsrichting vaststelt?	- Een schuldhulpverlener die binnen een Wgs-traject beoordeelt of een saneringskrediet passend is, verricht in de regel schuldhulpverlening, niet Wft-kredietadvies. - De partij die het krediet daadwerkelijk verstrekt, moet voldoen aan de voor haar geldende Wft-regels als zij vergunningplichtig is.
26	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.3 blz 18	Op pagina 18 van de aanbestedingsleidraad staat vermeld dat documenten waarvoor een handtekening vereist is, dienen te worden geprint, ondertekend, gescand en vervolgens geupload in TenderNed. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat documenten die rechtsgeldig digitaal zijn ondertekend eveneens worden geaccepteerd en derhalve niet eerst geprint, nat ondertekend en gescand hoeven te worden?	Ja, dat is akkoord. Een digitale handtekening is voldoende.
27	Tendernet indiening	Als u vasthoudt aan de omvang van een aanbesteding met maximaal 90 A4 pagina's, willen wij u er op wijzen dat er bij Tendernet een voorgeschreven maximale omvang van de uitwerkingen als technische beperking is opgenomen ten aanzien van de maximale uploadgrootte van bestanden. Indien een uitwerking voldoet aan het maximale aantal pagina's maar de uploadlimiet overschrijdt, welke handelwijze verwacht opdrachtgever dan van inschrijvers?	90 pagina's, dit is onjuist. Excuses voor de verwarring. De uitwerking van G1 mag uit totaal maximaal 10 A4 (enkelzijdig) bestaan en de uitwerking van G2 mag uit totaal maximaal 10 A4 (enkelzijdig) bestaan. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de omvang van de uitwerkingen geen technische beperkingen in TenderNed zal opleveren.
28	Prijzenblad	Duurzame Financiële Dienstverlening is in het prijzenblad opgenomen als een eenmalig tarief. Inschrijver merkt op dat de duur van deze dienstverlening per cliënt sterk kan verschillen en vooraf veelal niet objectief kan worden vastgesteld. Hierdoor bestaat het risico dat de vergoeding onvoldoende aansluit bij de feitelijke duur en omvang van de geleverde dienstverlening. a. Is opdrachtgever bereid voor Duurzame Financiële Dienstverlening een maandtarief op te nemen in plaats van een eenmalig tarief, zodat de vergoeding beter aansluit bij de daadwerkelijk geleverde dienstverlening en de uiteenlopende looptijden van trajecten? b. Indien opdrachtgever hertoe niet bereid is, verzoeken wij opdrachtgever toe te lichten hoe bij een eenmalige vergoeding rekening wordt gehouden met aanzienlijke verschillen in de duur van de dienstverlening tussen cliënten.	Zie antwoord vraag 4.
29	Prijzenblad	Op het prijzenblad zijn de producten ""Schuldregeling via schuldbemiddeling"" en ""Schuldregeling via saneringskrediet"" opgenomen. Beide producten zien op een schuldregeling waarbij sprake is van afloscapaciteit. Een afzonderlijk product voor inwoners waarbij een schuldregeling wordt getroffen zonder afloscapaciteit ontbreekt. Kan opdrachtgever het prijzenblad uitbreiden met een afzonderlijke productregel voor ""Schuldregeling zonder afloscapaciteit"", zodat deze dienstverlening separaat kan worden geprijsd?	Zie antwoord vraag 4.
30	Prijzenblad	Op het prijzenblad is de productcategorie ""Schuldregeling via schuldsanering"" opgenomen. Wij vermoeden dat u hier bedoelt saneringskredieten. Wellicht dat hier sprake is van een onjuiste benaming. Kan opdrachtgever bevestigen dat hier ""Schuldregeling via saneringskrediet"" wordt bedoeld en het prijzenblad hierop aanpassen?	Zie antwoord vraag 4.
31	Prijzenblad	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat de opdracht zowel schuldhulpverlening aan particulieren als schuldhulpverlening aan ondernemers omvat. Op het prijzenblad zijn echter uitsluitend tarieven opgenomen voor dienstverlening aan particulieren. Een afzonderlijk prijzenblad voor ondernemers ontbreekt. Gelet op de wezenlijke verschillen in aard, complexiteit, doorlooptijd en benodigde inzet tussen particuliere schuldhulpverlening en ondernemersschuldhulpverlening, gaan wij ervan uit dat sprake is van een ommissie. Kunt u een afzonderlijk prijzenblad voor ondernemersschuldhulpverlening toevoegen?	Zie antwoord vraag 4.
32	Concept overeenkomst	In artikel 6.4.8 wordt gevraagd om een specificatie van de geleverde dienstverlening per product per inwoner op de factuur. Inschrijver merkt op dat het opnemen van cliëntgegevens op facturen vanuit het oogpunt van privacybescherming en dataminimalisatie niet wenselijk is. Facturen zijn primair bedoeld voor financiële verantwoording en betaling en behoeven geen direct herleidbare persoonsgegevens te bevatten. Kan opdrachtgever bevestigen dat het voldoende is wanneer op de factuur per opdrachtgever het aantal geleverde producten en diensten wordt gespecificeerd, zonder vermelding van cliëntgegevens? Inschrijver kan desgewenst via een separate rapportage of beveligde gegevensuitwisseling een onderliggende specificatie beschikbaar stellen, waarmee de gefactureerde aantallen voor opdrachtgever controleerbaar en herleidbaar zijn tot individuele dossiers. Op deze wijze blijven de facturen in lijn met het principe van dataminimalisatie, terwijl opdrachtgever voldoende mogelijkheden behoudt om de factuur te controleren.	Niet akkoord. Opdrachtgever levert bij Opdrachtnemer het klantnummer van de inwoner aan, welke op de factuur moet worden gezet en daarmee voor de gemeente herleidbaar is naar de betreffende inwoner.
33	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 11C	"Gelet op het ontbreken van een minimumafname of omzetgarantie kan een situatie ontstaan waarin de gevraagde aanwezigheid op locatie niet langer in verhouding staat tot de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening. Kan opdrachtgever bevestigen dat in dergelijke situaties maatwerkafspraken kunnen worden gemaakt over de omvang van de fysieke aanwezigheid op het gemeentehuis?"	Zie eis 10.A van het programma van eisen. Aanwezigheidsbeleid is vastgesteld op basis van de verhouding 60%/40% en daarmee al in verhouding tot de hoeveelheid werkzaamheden.
34	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 11B	In artikel/eis 11B is opgenomen dat een verzoek tot indexering minimaal voor 1 december van het betreffende jaar schriftelijk dient te worden ingediend bij opdrachtgever. Tegelijkertijd is vastgelegd dat indexering plaatsvindt conform de in de aanbestedingsleidraad opgenomen indexeringssystematiek. Inschrijver merkt op dat hiermee sprake lijkt te zijn van een contractueel vastgelegde indexatie en niet van een verzoek waarvan toekenning afhankelijk is van goedkeuring door opdrachtgever. De term ""verzoek"" kan daardoor de indruk wekken dat opdrachtgever een discretionaire bevoegdheid heeft om de indexatie al dan niet toe te passen. Kan opdrachtgever bevestigen dat indexering, mits tijdig schriftelijk gemeld en berekend conform de overeengekomen systematiek, automatisch wordt toegepast en dat de schriftelijke indiening uitsluitend een kennisgeving van de aangepaste tarieven betreft?	Ja, opdrachtgever past de indexering toe op de tarieven, mits aan de voorwaarden van het indexeringsverzoek wordt voldaan. Dit conform paragraaf 4.3.2. van de aanbestedingsleidraad.
35	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 9G	Als u onze mening deelt dat opdrachtnemer optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, kunt u dan bevestigen dat deze eis komt te vervallen. Als u onze mening niet deelt dan stellen wij u de vraag: 1) Inschrijver merkt op dat de logginis zeer breed is geformuleerd en daardoor niet objectief vast te stellen is op welke informatiesystemen deze betrekking heeft. Hierdoor is de omvang van de verplichting onvoldoende afgebakend. Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat deze eis uitsluitend van toepassing is op de systemen waarin cliëntgegevens worden verwerkt en die rechtstreeks worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, zoals het klantvolgysteem en gerelateerde applicaties? 2) Inschrijver merkt op dat de eis voorschrijft dat logregels onder meer IP-adres(sen) en locatie(s) bevatten. Voor de uitvoering van de opdracht worden gebruikershandelingen reeds herleidbaar vastgelegd op basis van een unieke gebruikersnaam of gebruikers-ID, waardoor de betreffende gebruiker en diens handelingen kunnen worden geïdentificeerd en geaudit. Inschrijver vraagt zich af in hoeverre het vastleggen van IP-adres(sen) en locatie(s) noodzakelijk is voor het beoogde beveiligings- en controle doel van deze eis. Deze gegevens kunnen bovendien als persoonsgegevens worden aangemerkt en leiden tot aanvullende verwerking van medewerkersgegevens. Is aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat het vastleggen van gebruikersnaam of gebruikers-ID, in combinatie met de overige verplichte loggegevens, voldoende is en dat IP-adres(sen) en locatie(s) niet verplicht hoeven te worden geregistreerd indien de gevraagde herleidbaarheid en audittrail op andere wijze aantoonbaar zijn geborgd?"	1. Ja. Opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor het gehele traject dat wordt uitbesteed. Dit zijn de onderdelen vanaf toelating. Voor het traject SVHO geldt dat de opdrachtnemer voor de toelatingsfase verwerkingsverantwoordelijke is. 2. De eis rondom logging is ruimer omschreven dan nodig, opdrachtgever volgt de BIO-norm. Vastleggen van IP-adres en locaties is inderdaad niet noodzakelijk. Wij bevestigen dat de genoemde logregels in kolom C voldoende zijn.
36	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 9B	1. Kan opdrachtgever bevestigen dat eventuele audits proportioneel worden uitgevoerd, rekening houdend met de vertrouwelijkheid van bedrijfsinformatie, systemen en gegevens van andere opdrachtgevers van opdrachtnemer? 2. Kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten van dergelijke audits voor rekening van opdrachtgever komen?	1. Ja, dat is akkoord. 2. Nee, de eventuele kosten voor dergelijke audits zijn voor rekening van de opdrachtnemer en dienen te worden verwerkt in de gevraagde tarieven.
37	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8K	In eis 8 K is opgenomen dat de huidige opdrachtnemer zorgdraagt voor een volledige en warme overdracht van dossiers aan de nieuwe opdrachtnemer dan wel opdrachtgever en dat hiervoor geen kosten in rekening worden gebracht. De hiervoor benodigde werkzaamheden, zoals dossiercontroles, completeren van dossiers, overdrachtsgesprekken, afstemming met betrokken partijen, kennisoverdracht en administratieve verwerking, vergen inzet van personeel en brengen kosten met zich mee. 1. Kan opdrachtgever toelichten waarom deze werkzaamheden zonder vergoeding dienen te worden uitgevoerd? 2. Wie betaalt de overdrachtswerkzaamheden? 3. Is opdrachtgever bereid te bevestigen dat de werkzaamheden die samenhangen met een volledige en warme overdracht worden beschouwd als aanvullende werkzaamheden en afzonderlijk worden vergoed op basis van daadwerkelijk benodigde inzet? 4. Zo nee, op welke wijze dienen inschrijvers deze toekomstige en vooraf niet te kwantificeren werkzaamheden in hun prijsstelling te verwerken? 5. In de bepaling is opgenomen dat voor de overdracht geen kosten in rekening worden gebracht, terwijl tevens is vermeld dat partijen hierover nadere afspraken maken en deze vastleggen in een addendum. Kan opdrachtgever toelichten welke onderwerpen nog onderwerp van nadere afspraken zijn, indien reeds is bepaald dat geen vergoeding voor de overdrachtswerkzaamheden verschuldigd is?	Zie antwoord op vraag 40.
38	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8J	In eis 8 J is opgenomen dat opdrachtnemer, indien en zodra opdrachtgever daartoe besluit, meewerkt aan het gebruik van rechtmatige toegang tot systemen zoals BIDN en Suwinet. Opdrachtnemer beschikt reeds over werkprocessen en systemen voor het verzamelen en verwerken van gegevens ten behoeve van schuldhulpverlening. Het gebruik van aanvullende systemen gedurende de looptijd van de overeenkomst kan leiden tot aanpassingen in werkprocessen, autorisaties, instructie van medewerkers, implementatiewerkzaamheden en aanvullende uitvoeringshandelingen. Kan opdrachtgever toelichten welke verwachtingen zij heeft ten aanzien van het gebruik van dergelijke systemen en bevestigen dat eventuele extra werkzaamheden die voortvloeien uit gedurende de looptijd nieuw in te voeren werkwijzen, systemen of toegangsvoorzieningen in overleg worden geïmplementeerd en, indien sprake is van aantoonbare meerinspanning, afzonderlijk worden vergoed?	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer, wanneer van toepassing, gebruikmaakt van rechtmatige toegang tot relevante systemen zoals BIDN en Suwinet, passend binnen de opdracht. Dit betreft geen extra werkzaamheden, maar een andere werkwijze die juist kan bijdragen aan ontzorging van de inwoner en het efficiënter verzamelen van gegevens. Hiervoor vindt geen afzonderlijke vergoeding plaats, u dient dit te verrekenen in uw tarieven.

39	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8I	In eis 8I is opgenomen dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een specifiek meetinstrument en format voor het begeleidingsplan kan aanwijzen. De aangeboden tarieven zijn gebaseerd op de huidige werkwijze, processen en instrumenten van opdrachtnemer. Het gedurende de overeenkomst verplicht stellen van een nieuw meetinstrument en/of format begeleidingsplan kan leiden tot aanpassing van werkprocessen, instructie en scholing van medewerkers, inrichting van systemen, extra administratieve handelingen en implementatiewerkzaamheden. 1. Kan opdrachtgever bevestigen dat het gebruik van een gedurende de looptijd nieuw aangewezen meetinstrument en/of format begeleidingsplan geen onderdeel vormt van de uitgangspunten waarop de tarieven dienen te worden gebaseerd en dat de hiermee samenhangende implementatie-, opleidings- en uitvoeringskosten afzonderlijk worden vergoed? 2. Indien opdrachtgever van mening is dat een gedurende de looptijd aan te wijzen meetinstrument en/of format begeleidingsplan wel onderdeel uitmaakt van de opdracht, verzoeken wij opdrachtgever inzicht te geven in de te verwachten aard, omvang en tijdsbesteding van deze werkzaamheden, zodat inschrijvers hiermee rekening kunnen houden bij hun prijsstelling.	1. Zoals aangegeven bij eis 8I is dit nog in ontwikkeling. Nadere afspraken hierover zullen worden gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. 2. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in bijlage 1 tot en met 6 in de "Handreiking begeleiding; Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening" van de VNG. U dient in uw prijsstelling rekening te houden dat in ieder geval genoemde voorbeelden kunnen worden uitgevraagd. Mocht een andere meting worden uitgevraagd dan worden hier nadere afspraken over gemaakt.
40	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8H	In Eis 8G is opgenomen dat dossiers waarin schuldeisers ""overwegend nog geen akkoord hebben gegeven"" worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Deze afbakening achten wij onvoldoende objectief en daarmee voor inschrijvers niet goed te calculeren. Wij verzoeken opdrachtgever als uitgangspunt te hanteren dat dossiers waarvoor het schuldregelingstraject reeds is gestart (120-dagen traject) door de zittende opdrachtnemer worden afgerond en niet worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. 1. Is opdrachtgever bereid deze afbakening te hanteren? Zo nee, op basis van welke objectieve criteria wordt bepaald welke dossiers wel en niet voor overdracht in aanmerking komen? 2. Indien opdrachtgever niet bereid is bovenstaande afbakening te hanteren en dossiers waarin het schuldregelingstraject reeds is gestart toch dienen te worden overgedragen, verzoeken wij opdrachtgever toe te lichten hoe de financiële afwikkeling plaatsvindt. Hoe wordt in dat geval omgegaan met de reeds door de zittende opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden en de werkzaamheden van de nieuwe opdrachtnemer? 3. Kan opdrachtgever bevestigen dat hierdoor ontstane overdrachts- en/of dubbele uitvoeringskosten afzonderlijk worden vergoed? 4. Het overdragen en in ontvangst nemen van dossiers brengt voor zowel de vertrekkende als de nieuwe opdrachtnemer aanvullende werkzaamheden en kosten met zich mee, zoals dossiercontroles, overdrachtsgesprekken, administratieve verwerking en afstemming met cliënten, schuldeisers en ketenpartners. Kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten die samenhangen met het voorbereiden, uitvoeren en ontvangen van dossieroverdrachten door zowel de vertrekkende als de nieuwe opdrachtnemer afzonderlijk worden vergoed? 5. Zo nee, op welke wijze dienen inschrijvers deze kosten in hun prijsstelling te verwerken? 6. Kan opdrachtgever motiveren waarom het belang van overdracht aan een nieuwe opdrachtnemer in deze gevallen prevaleert boven het belang van continuïteit van begeleiding door de reeds betrokken schuldhulpverlener? Daarbij verzoeken wij opdrachtgever in te gaan op de mogelijke gevolgen voor de vertrouwensrelatie met de inwoner, de voortgang van het schuldhulpverleningstraject en de kans op een succesvolle afronding daarvan.	1. Niet akkoord. Het criterium dat dossiers waarin schuldeisers overwegend nog geen akkoord hebben gegeven worden overgedragen is ons inziens voldoende objectief om te bepalen of dossiers worden overgedragen. 2. Na overdracht waarbij nog niet de meerderheid van de schuldeisers akkoord is, dient de nieuwe aanbieder dit volledig voor zijn rekening te nemen en mag deze hiervoor factureren. Wanneer een minderheid van de schuldeisers akkoord is, dient de oude contractant dit dossier voor zijn rekening te nemen. 3. Zie antwoord op vraag 40 sub 2. 4. Zie antwoord op vraag 40 sub 2.
41	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8F	"In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst kan verlangen dat opdrachtnemer registreert en werkt in het informatiesysteem Stratech Perspectief. De aangeboden productprijzen zijn gebaseerd op uitvoering van de werkzaamheden binnen de bestaande systemen en werkprocessen van opdrachtnemer. Het gebruik van een aanvullend systeem van opdrachtgever kan leiden tot extra werkzaamheden, waaronder inrichting van werkprocessen, opleiding van medewerkers, beheer van autorisaties en extra registratietijd. Kan opdrachtgever bevestigen dat het gebruik van Stratech Perspectief geen onderdeel vormt van de uitgangspunten waarop de productprijzen dienen te worden gebaseerd en dat eventuele implementatie-, opleidings-, beheer- en registratiewerkzaamheden die hieruit voortvloeien in overleg afzonderlijk worden vergoed?"	Akkoord, het gebruik van Stratech Perspectief door de opdrachtnemer maakt geen deel uit van de opdracht.
42	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8E	(1) Als u onze mening deelt dat opdrachtnemer optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, kunt u dan bevestigen dat deze eis komt te vervallen. (2) Als u onze mening niet deelt dan stellen wij u de vraag: In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat opdrachtnemer uitsluitend na schriftelijke opdracht van opdrachtgever tot vernietiging van dossiers overgaat. Hoe verhoudt deze bepaling zich tot de wettelijke bewaarplichten en overige verplichtingen die op opdrachtnemer rusten indien deze als verwerkingsverantwoordelijke kwalificeert?	1. Opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor het gehele traject van particulariseren dat wordt uitbesteed. Dit zijn de onderdelen vanaf toelating. Voor het traject SVHO geldt dat de opdrachtnemer voor de toelatingsfase verwerkingsverantwoordelijke is. 2. Deze plicht geldt behoudens wettelijke regelingen, zoals de fiscale bewaarplicht. Opdrachtnemer krijgt dus de ruimte aan haar verplichtingen te voldoen. Met deze eis heeft opdrachtgever enkel willen aangeven dat wanneer er sprake is van een verwerkersrol (zie vraag 43), de instructies ook rondom verwijdering en vernietiging in beginsel bij verwerkingsverantwoordelijke liggen. Toestemming is niet aan de orde.
43	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8D	In de eis is opgenomen dat opdrachtgever op verzoek toegang heeft tot de dossiers van cliënten en betalingsafspraken en dat opdrachtnemer regelt dat de cliënt hiervoor toestemming verleent. Inschrijver merkt op dat toestemming op grond van de AVG vrijelijk moet worden gegeven en dat een cliënt niet kan worden verplicht om deze toestemming te verlenen. Opdrachtnemer kan derhalve niet garanderen dat iedere cliënt toestemming zal geven voor inzage in zijn of haar dossier. a. Kan opdrachtgever bevestigen dat van opdrachtnemer uitsluitend wordt verwacht dat de betreffende cliënt om toestemming wordt gevraagd en adequaat wordt geïnformeerd, maar dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor een eventuele weigering van de cliënt om toestemming te verlenen? b. Indien opdrachtgever van mening is dat inzage noodzakelijk is ongeacht de toestemming van de cliënt, verzoeken wij opdrachtgever aan te geven op welke grondslag deze gegevensverwerking plaatsvindt en hoe dit zich verhoudt tot de AVG.	Er is vanuit gemeenten behoefte aan inzicht in de uitvoering van de opdracht ten behoeve van contractmanagement, kwaliteitsbewaking en verantwoording. Noodzakelijk is managementinformatie over aantallen, resultaten en doorlooptijden. Daarnaast vinden wij het wenselijk om in voorkomende gevallen op casusniveau een steekproef te kunnen uitvoeren, maar niet om generieke toegang te hebben tot alle dossiers. Wij staan open voor een oplossing waarbij dit via rapportages en/of een gegevensuitwisselingsovereenkomst wordt geborgd. tussen twee zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken. Ter verduidelijking hieronder de weergave betreffende verwerkingsverantwoordelijkheid. Particulieren 1.#roegsignalering; > gemeente Verwerkingsverantwoordelijk 2.#begang tot schuldhulpverlening (en besluit daartoe); > gemeente Verwerkingsverantwoordelijk 3.#stellen van het plan van aanpak (en besluit daartoe); > gemeente Verwerkingsverantwoordelijk 4.#de daadwerkelijke uitvoering van de hulpverlening. > opdrachtnemer Verwerkingsverantwoordelijk Ondernemers 1.#roegsignalering; > gemeente Verantwoordelijk 2.#begang tot schuldhulpverlening (en besluit daartoe); > gemeente Verwerkingsverantwoordelijk 3.#stellen van het plan van aanpak (en besluit daartoe); > gemeente Verwerkingsverantwoordelijk 4.#de daadwerkelijke uitvoering van de hulpverlening. > opdrachtnemer verantwoordelijk
44	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 8C	Als u onze mening deelt dat opdrachtnemer optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, kunt u dan bevestigen dat deze eis komt te vervallen. Als u onze mening niet deelt dan stellen wij u de vraag: Opdrachtgever stelt in eis 8 A en eis 8 C dat gegevens en cliëntdossiers eigendom blijven van opdrachtgever. Kan opdrachtgever verduidelijken welke rechten en bevoegdheden hiermee concreet worden bedoeld en hoe deze bepaling zich verhoudt tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor dossiervorming, bewaarplichten en verantwoording?	Niet akkoord. Deze eis wordt alleen gedaan worden voor het stukje toeleiding van schuldhulpverlening aan ondernemers, zie de uitleg bij 43. Voor de hulpverlening aan particulieren stellen wij wel de eis dat voor monitoring, verantwoording en eventuele overdracht voldoende informatie beschikbaar blijft voor de gemeenten. Dit is nodig om de kwaliteit te bewaken en verantwoording af te kunnen leggen over de besteding van publieke middelen.
45	Aanbestedingsleidraad - paragraaf 6.2.3. - pagina 21	Opdrachtgever verlangt dat opdrachtnemer beschikt over de van toepassing zijnde NEN 8048-certificering (1, 2, 3 en 4) of gelijkwaardig. Inschrijver constateert dat de NEN 8048-norm voor schuldhulpverleningsorganisaties is ingetrokken en dat deze certificering niet langer het gangbare kwaliteitsinstrument binnen de branche vormt. [nen.nl] Tegelijkertijd is in de uitvraag reeds opgenomen dat opdrachtnemer lid dient te zijn van de NVVK, conform de NVVK-werkwijze werkt en de Gedragscode Schuldregeling toepast. NVVK-leden worden bovendien periodiek geaudit op de naleving van de geldende kwaliteits- en uitvoeringsnormen. a. Kan opdrachtgever bevestigen dat een geldig NVVK-lidmaatschap, inclusief de daarbij behorende kwaliteitsaudits en toetsing, wordt aangemerkt als een gelijkwaardige vorm van kwaliteitsborging en daarmee voldoende is om aan deze eis te voldoen? b. Wij wijzen u erop dat binnen de tendernet inleversmodule de NEN certificering als verplicht veld is opgenomen. Wilt u hier aandacht aan schenken?	Zie antwoord op vraag 3.
46	Prijzenblad	In het prijzenblad is nazorg opgenomen als een trajectprijs. Inschrijver merkt op dat de omvang van nazorg vooraf niet objectief is vast te stellen. Conform de NVVK-module Nazorg is de intensiteit en frequentie van nazorg afhankelijk van de behoefte en hulpvraag van de cliënt en vindt contact plaats ""minimaal één keer, maar zo vaak als nodig"". Hierdoor kunnen zowel de duur als de benodigde inzet per cliënt aanzienlijk verschillen. Is opdrachtgever bereid nazorg niet als trajectprijs maar als afzonderlijk tarief per nazorggesprek of contactmoment op te nemen, zodat de vergoeding beter aansluit bij de daadwerkelijk geleverde dienstverlening? Indien opdrachtgever hier niet toe bereid is, verzoeken wij opdrachtgever toe te lichten welke omvang van nazorg geacht wordt te zijn inbegrepen in de trajectprijs en welke maximale inzet opdrachtgever daarbij voor ogen heeft.	Zie antwoord vraag 4.
47	Prijzenblad	In het prijzenblad zien wij geen afzonderlijke productregel voor de intake ten behoeve van budgetbeheer (BBR). Indien de intake door opdrachtnemer dient te worden uitgevoerd, verzoeken wij opdrachtgever een afzonderlijke productregel op te nemen in het prijzenblad? Indien opdrachtgever de intake voor budgetbeheer zelf verzorgt, kunnen opdrachtgever bevestigen dat aan opdrachtnemer een volledig en actueel dossier wordt aangeleverd, inclusief alle voor het opstarten van budgetbeheer benodigde gegevens en documenten?	Niet akkoord. De intake dient door opdrachtnemer te worden uitgevoerd, de inspanningen die hiervoor worden verricht maken onderdeel uit van het productbudgetbeheer en daarmee ook van het tarief van het product budgetbeheer.
48	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 7 P	"In de aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat de opdrachtnemer voor elk beëindigd schuldhulpverleningstraject een beëindigingsbeschikking opstelt. Dit kan naar ons inzicht uitsluitend in situaties waarin de opdrachtnemer ook verantwoordelijk is voor de toelating tot de schuldhulpverlening en het afgeven van de initiële beschikking. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen geldt voor trajecten waarin de opdrachtnemer de toelatingsbeschikking heeft afgegeven, en derhalve niet van toepassing is op trajecten bij particulieren en uitsluitend voor SHVO indien mandatering plaatsvindt?"	Dit is onjuist opgenomen in de leidraad. De gemeente geeft namelijk voor zowel reguliere schuldhulpverlening en SHVO de beschikking voor toelating en einde traject af.

49	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 7 A	"In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat het Plan van Aanpak van de opdrachtgever leidend is voor deelopdracht 1, terwijl de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de daarin opgenomen acties en afspraken. Dit brengt met zich mee dat de opdrachtnemer beperkte invloed heeft op de inhoud van het plan, terwijl wel verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de uitvoering en het resultaat. Bent u bereid om, indien nodig, na gunning nadere werkspraken te maken over de totstandkoming en bijstelling van het Plan van Aanpak, zodat dit in de praktijk uitvoerbaar en passend is?"	Het Plan van Aanpak van de opdrachtgever is leidend. Incidenteel kan hier in overleg van worden afgeweken, na akkoord van de opdrachtgever.
50	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 6 E + Eis 9 D	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat de opdrachtgever, als eigenaar van de gegevens, toegang verkrijgt tot de brondata van de opdrachtnemer ten behoeve van analyse en managementinformatie. Wij constateren echter 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 (onderscheid tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker) en de VNG Handreiking Schuldhulpverlening (november 2025), waarin is opgenomen dat een uitvoerende partij na toelating als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke kwalificeert, zijn wij van mening dat opdrachtnemer voor de werkzaamheden na overdracht optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Kunt u bevestigen of de opdrachtgever deze zienswijze onderschrijft en hoe dit zich verhoudt tot de gevraagde toegang tot brondata?	Zie antwoord vraag 43. Wij onderschrijven de Verwerkingsverantwoordelijkheid als benoemd in de VNG Handreiking Schuldhulpverlening. De eis is relevant voor de hulpverlening aan ondernemers waarbij opdrachtnemer een verwerksrol aanneemt, zie toelichting bij vraag 43.
51	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 4 C	"In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat de opdrachtnemer een begeleidingsplan opstelt volgens een door de opdrachtgever aangewezen methodiek, terwijl deze methodiek nog in ontwikkeling is. Kunt u nadere informatie verstrekken over deze methodiek? Dit stelt opdrachtnemer in staat om te beoordelen of hieraan kan worden voldaan en in hoeverre dit aansluit op de bestaande werkwijze en processen.	Zie antwoord op vraag 39.
52	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 3 C	Kan opdrachtgever bevestigen dat ook kandidaten met aantoonbaar hbo werk- en denkniveau, verkregen door een combinatie van opleiding(en), relevante werkervaring binnen de schuldhulpverlening, aan deze eis voldoen?	Akkoord, onder de voorwaarde dat opdrachtnemer, indien hiervan sprake is, dit voordat de werkzaamheden starten voldoende ondebouwt voor akkoord voorlegd aan opdrachtgever. Uit de onderbouwing moet blijken op welke wijze de medewerker wel aan dit niveau voldoet.
53	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 3 A	In de aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat medewerkers beschikken over een VOG van niet ouder dan drie maanden op het moment van gunning of indiensttreding. Deze eis achten wij niet passend. Onze medewerkers beschikken reeds over een geldige VOG en het opnieuw aanvragen hiervan bij start van de opdracht heeft geen toegevoegde waarde en leidt tot onnodige administratieve lasten. Bent u bereid deze termijnvereiste te laten vervallen uit te gaan van een geldige VOG, passend bij de functie en werkzaamheden?	Niet akkoord.
54	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 2 K	Kan opdrachtgever bevestigen dat een verzoek tot vervanging niet uitsluitend gebaseerd zal zijn op subjectief ervaren ontevredenheid, maar uitsluitend op vooraf kenbaar gemaakte en objectief toetsbare prestatie-eisen, zodat willekeur wordt voorkomen en zowel opdrachtgever als opdrachtnemer vooraf duidelijkheid hebben over de kwaliteitseisen waaraan medewerkers dienen te voldoen?	Dit staat voldoende omschreven in eis 2K.
55	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 2 K	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat bij structurele ontevredenheid over een medewerker vervanging kan worden geëist binnen een relatief korte termijn. Is de opdrachtgever bereid om voorafgaand aan vervanging eerst een verbetertraject in te zetten, waarbij opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om, in afstemming met opdrachtgever, de kwaliteit van de inzet aantoonbaar te verbeteren?	De huidige omschrijving van de eis houdt stand.
56	Bijlage 3 - Programma van Eisen - Eis 2 H	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat maandelijks een overzicht van ingediende klachten en de voortgang van de afhandeling dient te worden verstrekt. Is de opdrachtgever bereid dit te wijzigen naar een kwartaalrapportage, zodat dit onderdeel kan zijn van de reguliere rapportage- en overlegcyclus?	Niet akkoord.
57	Aanbestedingsleidraad 4.3.4	Opdrachtgever hanteert voor de wachtkamervereenkomst een looptijd van 1,5 jaar. Inschrijver merkt op dat gedurende deze periode onzekerheid bestaat over het moment waarop daadwerkelijk opdrachten worden verstrekt, terwijl van opdrachtnemer wel wordt verwacht capaciteit, expertise en bedrijfsvoering beschikbaar te houden. Naarmate de wachtkamerperiode langer duurt, neemt ook de kans toe dat omstandigheden, kosten en personele beschikbaarheid wijzigen. A) Kan opdrachtgever toelichten waarom is gekozen voor een wachtkamerperiode van 1,5 jaar? B) Is opdrachtgever bereid deze periode te verkorten dan wel te bepalen dat, indien de wachtkamerperiode langer duurt dan 12 maanden, de overeengekomen tarieven gedurende deze periode overeenkomstig de contractuele indexeringsystematiek worden aangepast?	A) Aangezien de reguliere overeenkomst een langere looptijd heeft (namelijk totaal 6 jaar), is ervoor gekozen de wachtkamervereenkomst voor 1,5 jaar aan te gaan. Een wachtkamervereenkomst wordt gesloten om de continuïteit en flexibiliteit van de dienstverlening te waarborgen. B) De looptijd van de wachtkamervereenkomst wordt niet korter. De tarieven doen wel mee met de jaarlijkse indexatie zoals opgenomen in paragraaf 4.3.2 van de aanbestedingsleidraad. Zie ook artikel 4.2 van de wachtkamervereenkomst.
58	Aanbestedingsleidraad paragraaf 7.2.3 blz 26	"In paragraaf 7.2.3 wordt aangegeven dat de presentatie op een van de genoemde data plaatsvindt, echter worden deze data niet weergegeven. Elders in de aanbestedingsstukken wordt 21 september genoemd als datum voor de planning. Kunt u aangeven of de presentatie plaatsvindt op 21 september?"	De presentaties zullen plaatsvinden op donderdag 24 september 2026.
59	Aanbestedingsleidraad paragraaf 7.2.1 blz 24	"In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat per vraag een Plan van Aanpak van maximaal 10 A4 dient te worden ingediend, waarbij in totaal 9 vragen zijn opgenomen. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de inschrijving voor G1 en G2 maximaal 90 A4 omvat?"	Nee, dit is onjuist. Excuses voor de verwarring. De uitwerking van G1 mag uit totaal maximaal 10 A4 (enkelzijdig) bestaan en de uitwerking van G2 mag uit totaal maximaal 10 A4 (enkelzijdig) bestaan. Zie mede het antwoord op vraag 27.
60	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3 blz 9	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat opdrachtnemer zorgdraagt voor het verwijderen van de door haar geplaatste BKR-registratie na afloop van het schuldhulpverleningstraject. A) Kunt u verduidelijken op welke BKR-registraties deze verplichting betrekking heeft; Doelt opdrachtgever hierbij op de verwijdering van SK-meldingen of van SH-meldingen? B) Indien sprake is van SH-meldingen, is opdrachtgever zich ervan bewust dat deze werkzaamheden verder gaan dan uitsluitend het verwijderen van een registratie? In dat geval dient opdrachtnemer gedurende meerdere jaren het BKR-portaal namens de gemeente te beheren, de van toepassing zijnde termijnen te monitoren, mutaties administratief te verwerken en uiteindelijk de registratie te laten verwijderen. Hieraan zijn zowel externe kosten als structurele uitvoeringswerkzaamheden verbonden. C) Gelet hierop ontbreekt op het prijzenblad een afzonderlijke vergoeding voor deze werkzaamheden. Kan opdrachtgever, indien de verplichting betrekking heeft op SH-meldingen, een aparte productregel opnemen in het prijzenblad zodat de hiermee samenhangende werkzaamheden en kosten afzonderlijk kunnen worden geprijsd? D) Indien opdrachtgever doelt op SK-meldingen, geldt daarnaast dat het BKR kosten in rekening brengt wanneer een registratie op verzoek van opdrachtgever eerder dan de reguliere termijn moet worden verwijderd. Kan opdrachtgever hiervoor eveneens een afzonderlijke productregel opnemen in het prijzenblad, of bevestigen dat deze externe kosten afzonderlijk bij opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht?	A) Het betreft de BKR-registratie die door de opdrachtnemer is geplaatst. Dat betreft SK-meldingen. B) Niet van toepassing. C) Niet van toepassing. D) U dient dit op te nemen in de gevraagde tarieven.
61	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3 blz 9	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat een saneringskrediet dient te worden ingezet, ook wanneer er geen afloscapaciteit is. Dit is naar ons inzicht niet mogelijk, aangezien een saneringskrediet veronderstelt dat er sprake is van afloscapaciteit. Daarnaast is dit niet in lijn met de NVVK-richtlijnen, waarin in deze situatie een schuldregeling zonder afloscapaciteit (0-voorstel) wordt toegepast. Kunt u toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot de NVVK-richtlijnen, en uw zienswijze toelichten?	Eens, dit is onjuist opgenomen in de leidraad. Het gaat hier om een schuldregeling zonder afloscapaciteit, niet om een saneringskrediet.
62	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3 blz 9 + Eis 10 A	In de leidraad wordt aangegeven dat gesprekken met inwoners bij voorkeur op het gemeentehuis plaatsvinden en dat fysieke aanwezigheid wordt verwacht. Tegelijkertijd wordt benoemd dat voor het gebruik van faciliteiten mogelijk kosten in rekening worden gebracht. A) Kunt u toelichten wat wordt bedoeld met het gebruik maken van faciliteiten? B) en welke mogelijke kosten betreft dit?	A) Eventuele reiskosten voor de werknemer zijn voor uw rekening. Facilitaire kosten qua huisvesting zijn voor rekening van de opdrachtgever. B) Zie antwoord sub a.
63	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3 blz 9	In de aanbestedingsleidraad staat aangegeven dat de opdrachtnemer voor SHVO verantwoordelijk is voor het proces vanaf de intakefase. Is daarmee de aanname juist dat de opdrachtnemer tevens verantwoordelijk is voor het afgeven van de beschikking?	Zie antwoord vraag 48.