Marktconsultatieverslag

Boekhoudkundige ondersteuning (ex-)ondernemers

Gemeente Utrecht

Datum: 16 september 2026

Versie: 1.0

1. Inleiding

De Gemeente Utrecht (hierna de gemeente) bereidt een Europese aanbesteding voor gericht op het bieden van boekhoudkundige ondersteuning aan (ex-)ondernemers met financiële problematiek. Deze dienstverlening is essentieel voor de uitvoering van de wettelijke taken binnen Werk & Inkomen (Bbz, Wgs). De marktconsultatie had tot doel inzicht te verkrijgen in de markt, realistische tarieven, noodzakelijke randvoorwaarden en input voor de aanbesteding.

In totaal hebben drie partijen gereageerd op de schriftelijke marktconsultatie: Boekhoudheld BV, DOK0 30 BV, en Qount. Met twee van deze partijen (Boekhoudheld en Qount) zijn verdiepende gesprekken gevoerd om nadere toelichting te verkrijgen op hun reacties.

2. Samenvatting Bevindingen

2.1 Ervaring met de Doelgroep

De geconsulteerde partijen geven aan ruime ervaring te hebben met ondernemers en ex-ondernemers in financiële problematiek, inclusief (het opstellen van) achterstallige boekhouding en (het doen van) belastingaangiften. Volgens de partijen ligt de complexiteit van deze dossiers niet zozeer in de bedrijfsactiviteit, maar in de persoonlijke (schulden, stress, beperkte administratieve vaardigheden) omstandigheden van de ondernemer.

2.2 Kenmerken en Uitdagingen

Volgens de geconsulteerde partijen heeft de doelgroep vaak te kamen met (financiële) stress, administratieve achterstanden, en persoonlijke multiproblematiek. De grootste uitdagingen volgens hen zijn bereikbaarheid, medewerking van de ondernemers, beschikbaarheid van gegevens, en de invloed van persoonlijke omstandigheden op de voortgang. Dit vraagt om een laagdrempelige, geduldige en doelmatige aanpak.

2.3 Vormgeving Dienstverlening

Partijen adviseren een ketensamenwerking waarbij de gemeente de regie houdt en de opdrachtnemer de administratieve/fiscale uitvoering doet. Een gefaseerde werkwijze (aanmelding, intake, reconstructie, afronding) is gangbaar. Cruciaal is laagdrempelige communicatie en actieve opvolging. Fysieke intakes worden geprefereerd voor vertrouwensopbouw.

2.4 Randvoorwaarden voor Effectieve Uitvoering

De geconsulteerde partijen noemen de volgende randvoorwaarden als essentieel voor een effectieve uitvoering:

- **Door de gemeente:** Duidelijke opdracht, vast aanspreekpunt, basisinformatie, ondersteuning bij niet-bereikbaarheid, korte communicatielijnen.
- **Door de opdrachtnemer:** Professioneel boekhoudpakket, beveiligd digitaal portaal, aantoonbare ervaring met de doelgroep en voldoende capaciteit.

2.5 Uitvoerbaarheid en Doorlooptijden

Volgens de geconsulteerde partijen hangt de uitvoerbaarheid sterk af van beschikbaarheid van gegevens en medewerking van de ondernemer. Partijen adviseren te werken met faseringen en statusmomenten, waarbij gestuurd kan worden op een kort mogelijke doorlooptijd, met oog voor externe afhankelijkheden zoals klanten, banken en Belastingdienst die invloed (kunnen) hebben op de voortgang.

Indicatieve doorlooptijden variëren van 2-4 weken voor eenvoudige tot 6-20 weken voor complexe dossiers, ná beschikbaarheid van juiste informatie.

2.6 Prijsmodellen en Tarieven

Een modulair of hybride prijsmodel wordt geadviseerd, met vaste tarieven per product/boekjaar (met staffelkorting voor meerdere jaren) en een aanvullend (uur)tarief voor niet-voorzienbaar meerwerk. Een volledig vast tarief wordt afgeraden vanwege de variërende complexiteit van dossiers. BV-dossiers vereisen een aparte, hogere tarifering.

2.7 Omvang en Schaalbaarheid

Een bestand van 80 cliënten per jaar is goed uitvoerbaar. Partijen kunnen opschalen tot circa 120-150 dossiers per jaar.

2.8 Kwalificaties en Certificeringen

De geconsulteerde partijen geven aan dat voor de uitvoering van deze dienstverlening de volgende kwalificaties en vormen van kwaliteitsborging relevant zijn:

- Partijen werken met teams van mbo-4/hbo niveau, aangevuld met senior medewerkers en accountants voor complexe dossiers.
- Kwaliteitsborging vindt plaats via het vierogenprincipe en risicogerichte controles.
- Een AA/RA-registratie wordt voor deze specifieke opdracht niet als generieke harde eis gezien.
- ISO-certificering is niet algemeen aanwezig, partijen staan open voor naleving van contractuele eisen rond AVG en informatiebeveiliging.

3. Door marktpartijen aangedragen aanbevelingen voor de aanbesteding

3.1 Geschiktheidseisen (Proportionaliteit)

- **Focus op aantoonbare ervaring met de doelgroep** en vergelijkbare problematiek (administratieve achterstanden, schulden), beoordeeld via praktijkcasussen. Vermijd rechtstreekse gemeentelijke ervaring als knock-outeis.
- **Vakinhoudelijke kwalificaties:** Relevante financieel-administratieve opleiding (mbo-4/hbo), beconnummer, aantoonbare kennis van IB, OB en jaarrekeningen.
- **Kwaliteitsborging:** Gedocumenteerd vierogenprincipe en betrokkenheid van ervaren professionals/accountants bij complexe dossiers. Een generieke AA/RA-eis wordt als disproportioneel en belemmerend beschouwd, aangezien de aard van de opdracht geen wettelijke accountantscontrole betreft.
- **Technische infrastructuur:** Professioneel boekhoudpakket, beveiligd digitaal portaal, AVG-compliant werkwijze.
- **Vermijd:** Verplichte AA/RA-registratie als generieke eis, verplichte branchecertificering, te hoge omzeteisen. Deze kunnen de mededinging onnodig beperken en zijn niet proportioneel voor de aard van de dienstverlening.

3.2 Contractvorm en Prijsmodel

- Partijen adviseren te kiezen voor een modulair systeem met vaste tarieven per product of boekjaar en staffelkortingen, aangevuld met een uurtarief voor meerwerk;
- een kostenraming na intake verplicht te stellen en te werken met maximumbudgetten per dossier, waarbij meerwerk altijd vooraf geaccordeerd wordt;
- BV-dossiers apart te behandelen door hogere tarieven of maatwerkregelingen toe te passen.

3.3 Doorlooptijden en Voortgangsbewaking

- Werk met fasen en statusmomenten om de voortgang transparant te maken en onderscheid te maken tussen verwerkingstijd en wachttijd.
- Stel realistische, indicatieve doorlooptijden op en een duidelijke escalatieprocedure bij blokkades of non-medewerking van de cliënt.

3.4 Samenwerking en Communicatie

- Zorg voor een heldere rolverdeling tussen gemeente, opdrachtnemer en cliënt.
- Implementeer vaste aanmeldingsprocedures, terugkoppelmomenten en korte communicatielijnen met een vast aanspreekpunt aan gemeentelijke zijde.
- Hanteer een proportionele rapportageverplichting die focus heeft op voortgang en bruikbare informatie, zonder onnodige administratieve last.

4. Conclusies

De marktconsultatie bevestigt de noodzaak van een gespecialiseerde aanpak voor deze kwetsbare doelgroep. De markt is beperkt, wat vraagt om zorgvuldige, proportionele eisen in de aanbesteding om voldoende mededinging te waarborgen (beginsel van mededinging en proportionaliteit). Focus op aantoonbare praktijkervaring en gedocumenteerde kwaliteitsprocedures, in plaats van uitsluitend formele titels of certificeringen die mogelijk disproportioneel zijn voor de aard van de dienstverlening.