

Nota van Inlichtingen 01 september 2026

Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de aanbestedingsdocumenten, prevaleren de in de Nota van Inlichtingen opgenomen bepalingen en verduidelijkingen boven de betreffende bepalingen in de aanbestedingsdocumenten			
Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aantal incassodossiers	Kunt u aangeven om hoeveel incassodossiers het gaat na overdracht door de gemeente?	De afgelopen 3 jaar waren dat 250 dossiers.
2	Beschrijvend document, 5.4	De beoordelingsschaal kent geen waardering tussen 'goed' (60%) en 'uitstekend' (100%). Daardoor kan een inschrijving die aantoonbaar meer kwaliteit en meerwaarde biedt dan 'goed', maar niet volledig aan de omschrijving van 'uitstekend' voldoet, toch slechts 60% van de punten ontvangen. Kunt u motiveren hoe deze grote sprong in punten zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel en voldoende recht doet aan de daadwerkelijk vastgestelde kwaliteitsverschillen? Bent u bereid een meer gedifferentieerde schaal te hanteren, bijvoorbeeld 100%, 80%, 60%, 40% en 0%?	Nee. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de beoordelingssystematiek aan te passen. De in het Beschrijvend document opgenomen beoordelingssystematiek blijft ongewijzigd van toepassing.
3	Beschrijvend document, 5.4	De beoordelingsschaal kent geen waardering tussen 'goed' (60%) en 'uitstekend' (100%). Daardoor kan een inschrijving die aantoonbaar meer kwaliteit en meerwaarde biedt dan 'goed', maar niet volledig aan de omschrijving van 'uitstekend' voldoet, toch slechts 60% van de punten ontvangen. Kunt u motiveren hoe deze grote sprong in punten zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel en voldoende recht doet aan de daadwerkelijk vastgestelde kwaliteitsverschillen? Bent u bereid een meer gedifferentieerde schaal te hanteren, bijvoorbeeld 100%, 80%, 60%, 40% en 0%?	Zie het antwoord op vraag 2.
4	Beschrijvend document, 5.4	U vraagt om een maatschappelijk verantwoord incassotraject. Om onze aanpak goed op uw voortraject te laten aansluiten; zet u zelf naast de herinnering nog andere contactmomenten in zoals telefonisch contact, het aanbieden van een betalingsregeling of verwijzing naar schuldhulpverlening?	Als er verdere contactgegevens bekend zijn wordt er ook gemaild en/of gebeld, voordat 1e herinnering de deur uit gaat.
5	Beschrijvend document, 5.4	Stuurt u bij vorderingen op consumenten zelf (indien nodig) de wettelijk verplichte 14-dagen brief?	Ja
6	Beschrijvend document, 4.2.3	U stelt als eis dat de inschrijver dient te beschikken over een geldige registratie in het Register Incassodienstverlening. Voor een deurwaarderskantoor bestaat geen registratielicht. Bent u bereid de door u gestelde eis hierop aan te passen?	Ja. De aanbestedende dienst verduidelijkt de gestelde eis. Een inschrijver dient bevoegd te zijn tot het uitvoeren van de gevraagde incassowerkzaamheden overeenkomstig de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki). Indien een inschrijver op grond van de Wki is uitgezonderd van de registratielicht in het Register Incassodienstverlening, is deze registratie niet vereist. Voor gerechtsdeurwaarders geldt dat zij dienen te voldoen aan de voor hen geldende wettelijke beroepsvereisten.
7	Beschrijvend document, 2.3.3	Bij de beschrijving van het proces van dossieroverdracht schrijft u dat de dossiers digitaal worden aangeleverd via een beveiligde portal en daarbij heeft u tussen haakjes vermeld 'handmatige invoer'. Kunt u toelichten wat u hiermee precies bedoelt? Gaat het om de handmatige invoer in de portal van een overdrachtsbestand waarin alle op dat moment over te dragen dossiers staan? Of bedoelt u dat alle dossiers los per stuk worden overgedragen via de beveiligde portal?	Alle dossiers worden per dossier overgedragen via een beveiligde portal.
8	Beschrijvend document, 2.2.4	Kunt u specificeren hoe u de geraamde opdrachtwaarde van € 52.500 heeft berekend?	Gebaseerd op de facturen die wij aan de huidige leverancier hebben betaald de laatste 4 jaar + 10%. Dit is inclusief de gerechtsdeurwaarders kosten.
9	Beschrijvend document 2.2.2	De scope beschrijft vooral de gevraagde werkzaamheden, niet de omvang van de werkzaamheden. Kunt u aangeven: 1) hoeveel dossiers geeft u jaarlijks uit handen waarbij u zelf het dwangbevel vervaardigd (in geval van dwangsommen, bestuurlijke boetes, etc.)? 2) Hoeveel zaken draagt u per jaar over waarin geen sprake is van een dwangbevel, dus waar bij het minnelijk uitblijven van betaling eerst nog geprocedeerd moet worden?	(Zie antwoord vraag 1) Wij hebben deel 2 van de vraag momenteel niet inzichtelijk.
10	Prijzenblad	In de vorige aanbesteding (2022) kwam het kostenrisico van executiemaatregelen voor rekening van opdrachtgever. In deze aanbesteding vraagt u voor gerechtelijke incasso om een vast al-in tarief per dossier. Een realistisch, marktconform tarief kan alleen worden bepaald als bekend is hoe vaak dossiers daadwerkelijk succesvol worden geïncasseerd. Bij succesvolle dossiers kan de vergoeding voor onze werkzaamheden immers grotendeels of volledig op de debiteur worden verhaald. Bij niet-succesvolle dossiers worden wel werkzaamheden verricht, maar blijft verhaal op de debiteur uit. In die gevallen wordt de vergoeding van opdrachtgever bepalender voor de kostendekkendheid. Kunt u daarom over de afgelopen vier jaar aangeven hoeveel dossiers gerechtelijk zijn behandeld, welk deel daarvan nog in behandeling is en welk deel is gesloten? Kunt u voor de gesloten dossiers daarnaast aangeven welk deel volledig is voldaan en welk deel als oninbaar is gesloten?	Afgelopen 3 jaar 250 dossiers (2024 t.m. heden). Waarvan 76,9% volledig voldaan en 23,1% (deels) oninbaar.
11	Prijzenblad	Voor zover de gemaakte deurwaarderskosten (conform Btag) niet op debiteur verhaalbaar zijn, kan inschrijver deze kosten bij u in rekening brengen?	Ja.
12	Prijzenblad	Kunt u in lijn met de Verordening Grenzen tariefmodellen gerechtsdeurwaarders bevestigen dat inschrijver alle out-of-pocketkosten aan u kan doorbelasten, voor zover ze niet op de debiteur verhaal kunnen worden?	Ja.
13	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat de geïncasseerde rente, de minnelijke- en gerechtelijke incassokosten ten gunste komen van de opdrachtnemer?	Ja.
14	Prijzenblad	U vraagt hier een all-in tarief in te vullen. Is het uw opzet dat u dit tarief altijd aan opdrachtnemer betaalt, onafhankelijk van het incassoresultaat?	Nee, dit is afhankelijk van het incasso resultaat.
15	Programma van eisen	Bij eis 24 beschrijft u de manier waarop deelbetalingen verwerkt worden: eerst op uw vordering, dan op de kosten. In de Verordening Grenzen tariefmodellen gerechtsdeurwaarder is bepaald dat gerechtsdeurwaarder ontvangen gelden pas mag afdragen aan zijn opdrachtgever nadat de out-of-pocket-kosten en zijn eigen verdiensten zijn betaald. Kunt u deze eis daarop aanpassen?	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft eis 24 ongewijzigd. De in eis 24 opgenomen toerekeningsvolgorde betreft een bewuste contractuele keuze van de gemeente Schiedam. Artikel 6:44 BW is van aanvullend recht. Dat betekent dat partijen contractueel een afwijkende toerekeningsvolgorde kunnen overeenkomen. De gemeente maakt van deze mogelijkheid gebruik en schrijft daarom voor dat betalingen eerst in mindering worden gebracht op de openstaande hoofdsom en vervolgens op de incassokosten. De gemeente acht deze werkwijze passend bij de doelstellingen van de opdracht en ziet daarom geen aanleiding om eis 24 aan te passen.
16	Programma van Eisen 8	Kunt u bevestigen dat de kosten voor het vervaardigen van dit dwangbevel voor rekening van opdrachtgever zijn?	Ja.
17	Programma van Eisen 24	Kunt u bevestigen dat kosten voor gerechtelijke procedures en gerechtsdeurwaarderskosten voor rekening van opdrachtgever zijn voor zover deze niet op de debiteur worden verhaald?	Ja.
18	Beschrijvend document 4.2.2.1 Geschiktheidseisen	Bedoelt u dat de referentie ook een publieke opdrachtgever en meer specifiek een lokale overheid moet zijn?	Nee, niet specifiek een lokale overheid. De kerncompetentie ziet op aantoonbare ervaring met incassodienstverlening voor overheidsorganisaties, waarbij rekening wordt gehouden met proportionaliteit van incassomaatregelen, betalingsregelingen en communicatie richting debiteuren binnen een publieke omgeving. De referentie moet aantoonbaar aan deze kerncompetentie voldoen.
19	Beschrijvend document 4.2.2.1 Geschiktheidseisen	Mag de gemeente Schiedam als referentie worden ingediend?	Ja. De gemeente Schiedam mag als referentie worden opgegeven, mits het betreffende referentieproject voldoet aan de gestelde kerncompetentie(s) en de opgegeven ervaring verifieerbaar is.
20	Beschrijvend document 2.2.4 Financiële omvang	Wat is de historische opdrachtoomvang in aantallen dossiers per jaar over 2025 en 2026 t/m heden?	95 dossiers.
21	Beschrijvend document 2.2.4 Financiële omvang	Er wordt gesteld dat de Raamovereenkomst van rechtswege eindigt zodra de deviatie in omvang "het wettelijk toelaatbare" bereikt. Kan de aanbestedende dienst concretiseren welk percentage of bedrag hierbij wordt gehanteerd, zodat inschrijvers dit risico kunnen inschatten?	De aanbestedende dienst hanteert niet op voorhand één generiek wettelijk percentage voor alle mogelijke wijzigingen. Of een wijziging gedurende de looptijd toelaatbaar is, wordt beoordeeld aan de hand van de Aanbestedingswet 2012 en de concrete omstandigheden. De maximale financiële omvang van de raamovereenkomst wordt eenduidig vastgesteld.
22	Beschrijvend document 2.3.3 Looptijd, en paragraaf 3.1, alinea Uitgangspunten prijs	De overeenkomst kent een looptijd van maximaal 6 jaar, en prijsonderhandelings is uitdrukkelijk uitgesloten ('inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om tegen concurrerende prijzen aan te bieden'). Is voorzien in een jaarlijkse prijsindexering (bijvoorbeeld op basis van CBS-CAO-loonindex of CPI) gedurende de looptijd, en zo ja, waar in de Concept Raamovereenkomst (Bijlage 3) is dit vastgelegd? Dit is relevant omdat een vaste prijs over 6 jaar zonder indexering een aanzienlijk financieel risico voor de opdrachtnemer met zich meebrengt.	Ja. De aanbestedende dienst staat jaarlijkse prijsindexering toe. De aangeboden tarieven zijn vast tot en met 31 december 2027. De tarieven mogen voor het eerst per 1 januari 2028 en vervolgens jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd. Voor de indexering wordt gebruikgemaakt van de door het CBS gepubliceerde Dienstenprijsindex (DPI) voor commerciële dienstverlening. Voor de jaarlijkse indexering wordt uitgegaan van de procentuele ontwikkeling van deze index ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder. De indexeringsregeling wordt opgenomen in de definitieve Raamovereenkomst.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Beschrijvend document 4.2.1.2 Kwaliteitsborging	In paragraaf 4.2.1.2 Kwaliteitsborging wordt als geschiktheidseis onder meer NEN ISO 14001 (milieumanagement) of een vergelijkbare norm gevraagd. Voor deze opdracht (incassodienstverlening) is milieumanagement naar onze mening geen kernrisico van de dienstverlening. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of, en zo ja op basis van welke overweging, ISO 14001 voor deze opdracht relevant wordt geacht? Volstaat als gelijkwaardig alternatief deelname aan de Social Return Credit Management Certificering (of een vergelijkbaar sectorspecifiek kwaliteitskeurmerk voor incasso-/credit management dienstverleners), waarin normen over maatschappelijk verantwoorde omgang met debiteuren en de omgeving zijn opgenomen? Zo nee, kan worden toegelicht welke aanvullende waarborgen ISO 14001 biedt die niet reeds via de overige gestelde eisen (NEN ISO 9001, ISO 27001, ISAE 3402) worden geborgd?	De aanbestedende dienst heeft deze eis naar aanleiding van eerder ontvangen vragen heroverwogen. De eis inzake ISO 14001 komt te vervallen. Dit is reeds in de aanbestedingsstukken verwerkt.
24	Gestanddoeningstermijn (§3.1 en §3.2 Beschrijvend document)	In de planningstabel (§3.1) wordt de gestanddoeningstermijn gesteld op 60 kalenderdagen na sluiting van de inschrijving, terwijl in §3.2 (Eisen aan de Inschrijving) een termijn van minimaal 90 dagen wordt genoemd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen welke termijn leidend is?	De gestanddoeningstermijn bedraagt 90 kalenderdagen. De vermelding van 60 kalenderdagen in de planningstabel in §3.1 is onjuist en betreft een kennelijke verschrijving.
25	Kwaliteitsmanagement / ISO 9001 (§4.2.1.2 Beschrijvend document)	In §4.2.1.2 (Kwaliteitsborging) van het Beschrijvend document wordt voor kwaliteitsmanagement een NEN ISO 9001-certificaat of vergelijkbaar gevraagd, met de mogelijkheid om bij het ontbreken daarvan gelijkwaardigheid aan te tonen via een onafhankelijke verklaring. (a) Kan de aanbestedende dienst specificeren welke elementen deze verklaring minimaal moet bevatten, en aan welke eisen de opstellende instantie moet voldoen om als 'onafhankelijk' te worden aangemerkt? (b) Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een erkend branchekeurmerk voor kwaliteit, in combinatie met een periodieke externe kwaliteitstoetsing, hieraan kan voldoen?	Indien een inschrijver niet beschikt over een ISO 9001-certificering, kan hij met objectieve en verifieerbare bewijsmiddelen aantonen dat sprake is van een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. Uit de onderbouwing moet voldoende blijken dat de relevante kwaliteitsprocessen structureel zijn ingericht, worden beheerst, geëvalueerd en waar nodig verbeterd. Of daadwerkelijk sprake is van gelijkwaardigheid wordt per inschrijving beoordeeld.
26	Milieumanagement / ISO 14001 (§4.2.1.2 Beschrijvend document)	In §4.2.1.2 (Kwaliteitsborging) van het Beschrijvend document wordt voor milieumanagement een NEN ISO 14001-certificaat of vergelijkbaar gevraagd, met de mogelijkheid om bij het ontbreken daarvan gelijkwaardigheid aan te tonen via een onafhankelijke verklaring. (a) Kan de aanbestedende dienst specificeren welke elementen deze verklaring minimaal moet bevatten, waaronder de wijze waarop de frequentie van externe toetsing moet worden aangetoond? (b) Beschouwt de aanbestedende dienst een certificering op de CO2-Prestatieladder, of een gedocumenteerd milieumanagementsysteem met periodieke externe toetsing, als gelijkwaardig alternatief?	Zie het antwoord op vraag 23. Nu de eis inzake ISO 14001 vervalt, behoeft de vraag naar gelijkwaardige bewijsmiddelen voor ISO 14001 geen verdere beantwoording.
27	Informatiebeveiliging / ISO 27001 of ISAE 3402 (§4.2.1.2 Beschrijvend document)	In §4.2.1.2 (Kwaliteitsborging) van het Beschrijvend document wordt voor informatiebeveiliging een ISO 27001- of ISAE 3402 type II-certificaat of gelijkwaardig gevraagd. (a) Kan de aanbestedende dienst specificeren welke elementen een onafhankelijke gelijkwaardigheidsverklaring op dit onderdeel minimaal moet bevatten? (b) Kan de aanbestedende dienst aangeven of, en onder welke voorwaarden, een certificaat van de door de inschrijver ingezette softwareleverancier voor het platform kan worden gecombineerd met een onafhankelijke verklaring over de eigen organisatorische en procesmatige beveiligingsmaatregelen van de inschrijver, om gezamenlijk aan de eis te voldoen?	Ja. Een gelijkwaardige maatregel is toegestaan, mits de inschrijver aantoonbaar maakt dat het niveau van informatiebeveiliging ten minste gelijkwaardig is aan een ISO 27001-certificering. De aanbestedende dienst beoordeelt dit aan de hand van de door de inschrijver ingediende onderbouwing en objectieve bewijsmiddelen, zoals certificeringen van de gebruikte SaaS-omgeving, interne procedures en overige relevante documentatie. Een combinatie van maatregelen kan gezamenlijk de gelijkwaardigheid onderbouwen. Of daadwerkelijk sprake is van een gelijkwaardige maatregel, wordt per inschrijving beoordeeld. De afzonderlijke eis inzake ISAE 3402 Type II is vervallen.
28	Referentieproject (§4.2.1.1 Beschrijvend document)	In §4.2.1.1 zijn twee kerncompetenties opgenomen, elk te onderbouwen met een referentieproject via Annex 2. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat één referentieproject beide kerncompetenties mag aantonen, mits daaruit beide competenties blijken?	Ja. Eén referentieproject mag worden gebruikt om meerdere kerncompetenties aan te tonen, mits uit het referentieproject duidelijk en ondubbelzinnig blijkt dat aan alle betreffende kerncompetenties wordt voldaan.
29	Vormvereisten visuals K1 (§5.4 Beschrijvend document)	Bij K1 (Digitale informatievoorziening & transparantie) geldt een omvang van maximaal 2 A4 tekst plus maximaal 2 A4 visuals. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de 2 A4 visuals uitsluitend beeldmateriaal mogen bevatten, of dat daarin ook toelichtende tekst (zoals bijschriften, labels of korte annotaties bij schermbeelden) is toegestaan?	Onder een visual wordt verstaan een visuele weergave ter ondersteuning van de inhoudelijke uitwerking, zoals een afbeelding, schermafbeelding, schema, procesweergave. Beperkte toelichtende tekst, zoals labels, bijschriften en annotaties, is toegestaan voor zover deze functioneel onderdeel uitmaakt van de visual. De maximaal 2 A4 tekst en maximaal 2 A4 visuals gelden als afzonderlijke maxima. De visualpagina's mogen niet worden gebruikt om het maximum van 2 A4 tekst feitelijk te omzeilen.
30	Overname bestaande dossiers (§2.2.2 Beschrijvend document)	In de scope (§2.2.2) is opgenomen dat de opdrachtnemer bestaande dossiers overneemt en voortzet bij de start van de overeenkomst. Kan de aanbestedende dienst een indicatie geven van het aantal en de aard van de over te nemen lopende dossiers, en aangeven hoe de overdracht vanuit de huidige dienstverlener wordt geborgd?	Zie het antwoord op vraag 55. Op basis van de momenteel beschikbare informatie zijn er circa 170 lopende dossiers bij de huidige dienstverlener. Dit aantal is indicatief en betreft een momentopname. Het definitieve aantal, de aard en de fase van de bij aanvang over te nemen dossiers kunnen op dit moment niet betrouwbaar worden vastgesteld.
31	Geraamde opdrachtwaarde (§1.2.1 Beschrijvend document)	U geeft aan dat de geraamde opdrachtwaarde € 210.000,- exclusief btw bedraagt. Hoe bent u tot deze raming gekomen? Kunt u een berekening daarvan met ons delen?	Gebaseerd op de facturen die wij aan de huidige leverancier hebben betaald de laatste 4 jaar + 10%. Dit is inclusief de gerechtsdeurwaarders kosten.
32	Incassopartner (§2.1 Beschrijvend document)	Is uw huidige incassopartner een gerechtsdeurwaarderskantoor of een incassobureau?	Incassobureau.
33	Gerechtelijke stappen (§2.2.2 Beschrijvend document)	De scope van de opdracht bevat ook het uitvoeren van gerechtelijke stappen. Kunt u aangeven in hoeveel gevallen er gerechtelijke stappen zijn ondernomen door uw huidige incassopartner in het jaar 2025?	De aanbestedende dienst beschikt niet over een betrouwbaar afzonderlijk overzicht van het aantal dossiers waarin in 2025 gerechtelijke stappen zijn ondernomen. Dit aantal wordt daarom niet verstrekt. De daadwerkelijke inzet van gerechtelijke stappen binnen de nieuwe overeenkomst is bovendien afhankelijk van de omstandigheden van het individuele dossier en vindt plaats na afstemming met de opdrachtgever.
34	Programma van Eisen	Is de Aanbestedende Dienst ertoe bereid om per KPI de meetmethode, norm, databron, meetfrequentie en wijze van beoordeling vastleggen?	Nee.
35	Programma van Eisen	Is de Aanbestedende Dienst ertoe bereid de technische specificaties van de gegevensuitwisseling, interfaces, testprocedure en acceptatiecriteria beschikbaar stellen?	Ja.
36	Beschrijvend document, §2.2.5 (p.13)	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welk SROI-percentage geldt?	Er geldt geen SROI-percentage. De SROI-verplichting komt te vervallen. Zie het antwoord op vraag 77.
37	PvE, eis 29 (p.4)	Kan de Aanbestedende Dienst eis 29 afbakenen: (a) welke sociale-mediaplatforms en welke monitoringomgeving worden verwacht, (b) binnen welke termijn een reactie moet volgen, en (c) bevestigen dat het vereiste van voorafgaande afstemming geldt voor inhoudelijke/gevoelige reacties en niet voor standaard-doornvrijzingen naar het reguliere klantenkanaal?	De monitoring heeft betrekking op gangbare en voor de uitvoering van de opdracht relevante sociale-mediaplatforms. Van de opdrachtnemer wordt geen continue (24/7) monitoring verwacht. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat openbare uitingen die rechtstreeks betrekking hebben op de uitvoering van de incassodienstverlening voor de gemeente Schiedam worden gemonitord. Binnen een termijn van 14 kalenderdagen. Ja, hierbij een bevestiging dat het niet geldt voor standaard doorverwijzingen naar het reguliere klantenkanaal.
38	Beschrijvend document, §3.1 Planning 'Gestanddoening' (p.18, 60 kalenderdagen) versus §3.2 (p.24, minimaal 90 dagen)	Kan de Aanbestedende dienst eenduidig vaststellen welke gestanddoeningstermijn geldt (60 of 90 kalenderdagen) en de datum in de planning daarmee in overeenstemming brengen?	Zie het antwoord op vraag 24.
39	Beschrijvend document, document, §5.4	Voor de uitwerking van K2 geldt een maximum van 2 A4 tekst. Tegelijkertijd schrijft de Aanbestedende Dienst voor dat diverse onderwerpen in ieder geval moeten worden behandeld. Inschrijver constateert dat de combinatie van het verplichte aantal te behandelen onderwerpen, de wens om een onderscheidende en waardecreërende uitwerking te geven en het opnemen van concrete, toetsbare indicatoren, ertoe leidt dat de beschikbare ruimte zeer beperkt is. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst daarom het maximale aantal pagina's voor K2 te verruimen naar 5 A4, zodat Inschrijvers de gevraagde onderdelen volledig, concreet en onderscheidend kunnen uitwerken?	Nee. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om het maximale aantal pagina's voor K2 te verruimen.
40	Beschrijvend document, document, §5.4	Voor de uitwerking van K1 geldt een maximum van 2 A4 tekst en 2 A4 visuals. Tegelijkertijd schrijft de Aanbestedende Dienst voor dat diverse onderwerpen in ieder geval moeten worden behandeld.	Zie antwoord op vraag 39.
41	Beschrijvend document, §5.4 K1 'Vormvereisten' (p.37)	Kan de Aanbestedende dienst definiëren wat onder een 'visual' wordt verstaan, of tekst in visuals is toegestaan/meetelt, en of de 2 A4 tekst en 2 A4 visuals als afzonderlijke maxima gelden?	Zie het antwoord op vraag 29.
42	Beschrijvend document, §5.4 K1 en K2 (p.36-39) versus PvE eisen 11-15, 26, 30-34 (p.3-5)	Kan de Aanbestedende dienst per subcriterium (K1 en K2) concreet aangeven welke elementen als minimumeis gelden (en dus niet worden geëvalueerd) en welke elementen als kwalitatieve meerwaarde worden beoordeeld, zodat Inschrijvers hun uitwerking gericht op het te scoren deel kunnen richten?	De eisen uit het Programma van Eisen zijn minimumeisen waaraan iedere inschrijving moet voldoen en worden niet afzonderlijk geëvalueerd binnen de kwalitatieve gunningscriteria. Bij K1 en K2 wordt de kwaliteit van de aangeboden uitwerking beoordeeld overeenkomstig de in paragraaf 5.4 beschreven beoordelingsaspecten en beoordelingssystematiek. Het enkel bevestigen of herhalen van een minimumeis levert geen aanvullende kwalitatieve waardering op.
43	Beschrijvend document, §5.4 beoordelingskader, niveau A (p.39)	Kan de Aanbestedende dienst het begrip 'waarde creërend aspect' objectiveren met toetsbare criteria of voorbeelden, en bevestigen dat een uitwerking die alle beoordelingsaspecten volledig en overtuigend behandelt reeds op zichzelf voor de hoogste waardering in aanmerking komt?	Onder een waardecreërend aspect wordt verstaan een concreet, relevant en uitvoerbaar element van de aangeboden dienstverlening dat aantoonbare meerwaarde biedt ten opzichte van hetgeen minimaal op grond van de aanbestedingsstukken wordt verlangd. De aanbestedende dienst geeft hiervan geen initiatieve voorbeelden, omdat dit de oplossingsruimte van inschrijvers kan beperken. Een uitwerking komt voor de hoogste waardering in aanmerking indien deze voldoet aan de volledige omschrijving van het hoogste beoordelingsniveau zoals opgenomen in het Beschrijvend document.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Beschrijvend document, §5.4 K2 'Vormvereisten' (p.39) versus beoordelingskader (p.39-40)	Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welk percentage/scoreconsequentie hoort bij de waardering 'slecht' bij K2, en dit gelijkrekken met de systematiek die geldt bij K1?	Voor K2 geldt dezelfde beoordelingssystematiek als voor K1, zoals opgenomen in paragraaf 5.4 van het Beschrijvend document. Bij een waardering van 'neutraal' worden geen punten toegekend, 'slecht' dient gelezen te worden als neutraal.
45	Beschrijvend document, §5.4 'Kwaliteit' – beoordelingskader (p.39-40)	Kan de Aanbestedende dienst het beoordelingskader voorzien van ten minste één tussenniveau (bijvoorbeeld 'Voldoende' met een tussenpercentage), zodat kwalitatieve verschillen proportioneel en onderscheidend worden gewaardeerd, en bevestigen hoe wordt geborgd dat de consensusbeoordeling navolgbaar en herleidbaar wordt gemiddeld?	Nee. Zie tevens het antwoord op vraag 2. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om een aanvullende tussenscore op te nemen. De in het Beschrijvend document opgenomen beoordelingssystematiek blijft ongewijzigd van toepassing.
46	Beschrijvend document, §5.3 'Beoordelingswijze prijs' (p.35-36)	In paragraaf 'Beoordelingswijze prijs' is opgenomen dat de score voor prijs wordt berekend volgens de formule: Score = (LP / P) × MP Vervolgens wordt vermeld dat indien een prijsonderdeel meer dan tweemaal zo hoog is als het betreffende prijsonderdeel van de inschrijver met de laagste prijs, de bovenstaande formule zou resulteren in een negatief aantal punten en dat in dat geval een score van 0 punten wordt toegekend. Naar onze mening lijkt dit niet met elkaar in overeenstemming. Bij toepassing van de genoemde formule (LP / P) × MP kan immers geen negatieve score ontstaan, ook niet indien de aangeboden prijs meer dan tweemaal de laagste prijs bedraagt. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen welke beoordelingsmethodiek voor prijs wordt toegepast en, indien nodig, de formule dan wel de toelichtende tekst corrigeren zodat deze onderling consistent zijn?	De constatering is juist. Bij toepassing van de formule (LP / P) × MP kan geen negatieve score ontstaan. De formule (LP / P) × MP is leidend. De passage waarin wordt vermeld dat bij een prijs van meer dan tweemaal de laagste prijs een negatieve score kan ontstaan, is niet van toepassing en zal worden gecorrigeerd.
47	Beschrijvend document, §1.2.1	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke waarde (4-jaars dan wel 6-jaars) als grondslag geldt voor de beoordeling van wetenschappelijke wijzigingen/devaluaties, en of de raming van € 210.000 geen beperking vormt voor de maximale contractwaarde over zes jaar?	Voor de raming van de opdracht wordt uitgegaan van de maximale contractduur van zes jaar, inclusief de verlengingsopties. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt €315.000 exclusief btw. De maximale contractwaarde van de raamovereenkomst bedraagt €380.000 exclusief btw. Bij het bereiken van deze maximale contractwaarde kan geen verdere afname meer plaatsvinden onder de raamovereenkomst en eindigt de raamovereenkomst. De maximale contractwaarde van €380.000 exclusief btw wordt opgenomen in de definitieve Raamovereenkomst.
48	Beschrijvend document, §2.3.2	Kan de Aanbestedende dienst (a) een indicatief minimumvolume of een bandbreedte afgeven waarbinnen de opgegeven eenheidsprijzen gelden, en (b) bevestigen dat bij een structureel sterk achterblijvend volume ten opzichte van de raming de Inschrijver gerechtigd is de tarieven in overleg te herzien?	a) Nee. De aanbestedende dienst geeft geen indicatief minimumvolume of gegarandeerde bandbreedte af. b) Nee. een structureel lager volume dan geraamd geeft de opdrachtnemer geen recht op herziening van de aangeboden tarieven.
49	Beschrijvend document, §2.3.3	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd, en het toe te passen indexcijfer (bijvoorbeeld CBS CPI of een relevante loon-/dienstenindex), het peilmoment en de ingangsdatum van de indexatie specificeren?	Zie het antwoord op vraag 22.
50	Beschrijvend document, §2.2.2 'Loop tijd' (p.12)	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de daadwerkelijke ingangsdatum van de Raamovereenkomst 02-11-2026 is (conform de planning) en de vermelding 'augustus 2026' in §2.2.2 corrigeren, zodat looptijd, einddatum en implementatiedatum eenduidig vaststaan?	De vermelding 'augustus 2026' is niet langer actueel en betreft een kennelijke inconsistentie. De actuele planning op TenderNed is leidend.
51	Beschrijvend document scope	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen welke werkzaamheden binnen de vaste opdracht vallen en welke uitsluitend na afzonderlijke opdracht van de gemeente worden uitgevoerd?	Minnelijke incassotraject valt binnen de vaste opdracht. Alle volgende (gerechtelijke) stappen, worden in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd.
52	Beschrijvend document	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven binnen welke kaders Opdrachtnemer zelfstandig betalingsregelingen mag treffen en in welke gevallen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever is vereist?	Afspraken m.b.t. dossiers < 1.000 kunnen door aanbestedende dienst zelfstandig worden gemaakt. > 1.000 in overleg met opdrachtgever.
53	Beschrijvend document	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat uitsluitend Opdrachtgever besluit over kwijtschelding, afboeking of beëindiging van een vordering?	De opdrachtgever is degene die besluit over kwijtschelding, afboeking of beëindiging van een dossier. De opdrachtnemer bespreekt een eventueel voorstel hiervoor dus altijd met de opdrachtgever, alleen in het geval van geen verhaal kan de opdrachtnemer besluiten een dossier te beëindigen, maar altijd in overleg.
54	Beschrijvend document	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor schade of vertraging als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet-actuele dossiergegevens die door Opdrachtgever zijn verstrekt?	Indien opdrachtgever verkeerde/onjuiste informatie verstrekt aan opdrachtnemer is de opdrachtnemer niet aansprakelijk.
55	Beschrijvend document, §2.2.2 'Scope' (p.11)	Kan de Aanbestedende dienst opgeven (a) het verwachte aantal en de fase van de bij aanvang over te nemen lopende dossiers, (b) het aanleverformaat en de datastructuur, en (c) op welke wijze en met welke garanties de medewerking van de huidige opdrachtnemer aan een tijdige en volledige overdracht is geborgd? Bevestigt de Aanbestedende dienst dat vertraging of gebrekkige aanlevering die buiten de invloedssfeer van de Inschrijver ligt, niet aan de Inschrijver wordt toegerekend?	a) Op basis van de momenteel beschikbare informatie zijn er circa 170 lopende dossiers bij de huidige dienstverlener. Dit aantal is indicatief en betreft een momentopname. Het definitieve aantal en de fase van de bij aanvang over te nemen dossiers kunnen op dit moment niet betrouwbaar worden vastgesteld, aangezien dossiers tot de ingangsdatum kunnen worden afgerond en nieuwe dossiers kunnen instromen. b) Het definitieve aanleverformaat en de datastructuur voor de overdracht worden in de implementatiefase afgestemd met de opdrachtnemer. De overdracht vindt plaats via een beveiligde wijze van gegevensuitwisseling. c) De aanbestedende dienst draagt zorg voor de benodigde afstemming met de huidige opdrachtnemer ten behoeve van een zo tijdig en volledig mogelijke overdracht. Indien zich bij de overdracht vertraging of onvolledigheid voordoet die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van de nieuwe opdrachtnemer ligt, wordt dit niet aan de nieuwe opdrachtnemer toegerekend. In dat geval treden partijen in overleg om de overdracht zo spoedig mogelijk te realiseren en eventuele knelpunten op te lossen.
56	Programma van Eisen, eisen 1-9 (p.2)	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welk aandeel van de dossiers privaatrechtelijk respectievelijk bestuursrechtelijk (Awb) is, en verduidelijken hoe beide trajecten zich verhouden tot de prijscomponenten P1 en P2? Dient de Inschrijver de bestuursrechtelijke dwangvordering (concept-dwangbevel, dwanginvordering) binnen P1 of binnen P2 te calculeren?	Op basis van de beschikbare gegevens is de verhouding naar verwachting circa 80% bestuursrechtelijke dossiers en 20% privaatrechtelijke dossiers. Deze verhouding is indicatief. Voor de prijscomponenten is de fase van de dienstverlening bepalend. De minnelijke incassodienstverlening valt onder P1. De gerechtelijke dan wel bestuursrechtelijke dwanginvorderingsfase valt onder P2. Het opstellen van een concept-dwangbevel in opdracht van de opdrachtgever en de daaropvolgende dwanginvordering dienen derhalve binnen P2 te worden gecalculéerd.
57	Beschrijvend document, §2.2.4 (p.12-13)	Kan de Aanbestedende dienst per jaar (bij voorkeur over de laatste 3 kalenderjaren) de volgende kengetallen verstrekken: (a) aantal overgedragen dossiers, uitgesplitst naar privaatrechtelijk en bestuursrechtelijk; (b) de totale en gemiddelde vorderingshoogte en de spreiding daarvan; (c) de verhouding particuliere/zakelijke debiteuren; (d) het historische aandeel dossiers dat naar de gerechtelijke fase gaat; en (e) de historische Inningsratio?	a. Zie het antwoord op vraag 56. b. Deze gegevens zijn niet op het gevraagde detailniveau beschikbaar. c. Deze uitsplitsing is niet beschikbaar. d. Deze gegevens zijn niet op het gevraagde detailniveau beschikbaar. e. Deze gegevens zijn niet beschikbaar.
58	Beschrijvend document paragraaf 5.4:	Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingssteam?	4
59	Beschrijvend document paragraaf 5.4:	Om een goede uitwerking te kunnen aanbieden voor gunningscriterium "K2 Maatschappelijk Verantwoord Incasseren", verzoeken wij u om het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 3 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding het maximale aantal pagina's voor K2 te verruimen. Zie tevens het antwoord op vraag 39.
60	Beschrijvend document paragraaf 2.2.5.	Welk percentage van de opdrachtwaarde wordt gehanteerd voor de SROI verplichting?	Er geldt geen SROI-percentage. De SROI-verplichting komt te vervallen. Zie het antwoord op vraag 77.
61	Beschrijvend document paragraaf 3.1 planning:	In de planning staat bij uiterlijke ontvangst van inschrijving maandag 29 september. Wij gaan er vanuit dat dit dinsdag 29 september moet zijn. Is onze aanname correct?	Ja. 29 september 2026 valt op een dinsdag. De actuele datum en tijd zoals gepubliceerd op TenderNed zijn leidend. De vermelding van 'maandag' betreft een kennelijke verschrijving.
62	Beschrijvend document paragraaf 3.1 planning.	Tussen het verstrekken van de antwoorden voor de NvI en de uiterste ontvangst van inschrijvingen zit relatief weinig tijd. Het antwoord op een aantal vragen is voor ons bepalend voor de keuze om wel of niet in de schrijving op deze aanbesteding. Wij verzoeken u om de uiterste datum van ontvangst inschrijvingen met minimaal 2 weken te verruimen. Indien u hier niet in mee gaat, graag uw motivatie.	Nee. De aanbestedende dienst komt niet aan dit verzoek tegemoet.
63	Beschrijvend document paragraaf 3.1 planning.	Vaak leiden de antwoorden op de gestelde vragen in de eerste NvI tot aanvullende vragen. Om deze reden verzoeken wij u om een 2de vragenronde toe te voegen aan de planning. Hiermee zal ook de uiterste datum van ontvangst inschrijvingen worden uitgesteld. Indien u hier niet in mee gaat graag uw motivatie.	Nee. De aanbestedende dienst komt niet aan dit verzoek tegemoet
64	prijs	De aanbestedingsstukken benadrukken het belang van de menselijke maat, sociale incasso en het voorkomen van onnodige schuldopbouw bij inwoners. Tegelijkertijd lijkt de prijsstelling ruimte te laten voor een inschrijving vanaf € 0,00 voor de dienstverlening aan de gemeente. In de praktijk betekent een zeer lage of nihil vergoeding vanuit de gemeente dat de uitvoerende partij de kosten grotendeels moet terugverdienen via de doorbelasting aan inwoners. Bent u zich ervan bewust dat een lage inkoopprijs voor de gemeente in de praktijk veelal leidt tot hogere kosten voor inwoners, terwijl juist deze doorbelaste kosten een belangrijke oorzaak zijn van oplopende schulden, extra stress en een minder effectieve schuldhulpverlening? Daarmee kan een lage prijs voor de gemeente haaks komen te staan op de beoogde maatschappelijke doelstellingen en de kwaliteit van de dienstverlening. Op welke wijze borgt de gemeente dat de beoordeling van inschrijvingen niet leidt tot een keuze voor de economisch meest voordelige inschrijving die uiteindelijk resulteert in hogere kosten voor inwoners? Is de gemeente bereid een reële ondergrens voor het tarief op te nemen of de gunningssystematiek zodanig aan te passen dat sociale incasso, kwaliteit en lage doorbelasting aan inwoners daadwerkelijk worden gestimuleerd?	Nee. De aanbestedende dienst neemt geen minimumtarief op. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor een reële en uitvoerbare prijsstelling die voldoet aan alle eisen en toepasselijke wet- en regelgeving. De prijs is bovendien niet het enige gunningscriterium; kwaliteit en maatschappelijk verantwoord incasseren worden eveneens beoordeeld. De aanbestedende dienst behoudt zich de mogelijkheden voor die de Aanbestedingswet 2012 biedt bij een inschrijving die abnormaal laag lijkt. De opdrachtnemer mag geen kosten aan inwoners doorbelasten anders dan voor zover dit op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving en de aanbestedingsstukken is toegestaan.
65	Beschrijvend document 2.3.3.	Bent u bereid om de looptijd van de overeenkomst te verlengen indien na ondertekening door onvoorzene omstandigheden aan de kant van de Gemeente er niet gestart kan worden met aanleveren?	Nee, hier gaan we niet mee akkoord.
66	Beschrijvend document paragraaf 2.2.2	Beschrijvend document paragraaf 2.2.2, onderdeel Levertijden en implementatie, 2de bullet 'overdracht en migratie van bestaande dossiers'. Kunt u uitleggen wat u hiermee bedoelt? Zijn dit alleen minnelijke of ook gerechtelijke dossiers? Zijn dit dossiers die eerder bij een andere incassopartner hebben gelopen?	Het betreft de bij de huidige dienstverlener lopende dossiers die bij aanvang van de overeenkomst binnen de scope van de opdracht vallen. Dit kunnen zowel minnelijke als gerechtelijke dossiers zijn. Zie tevens het antwoord op vraag 55.
67	Beschrijvend document paragraaf 2.2.2	U schrijft "De dossiers worden overgedragen nadat de gemeente de eerste herinnering zelf heeft verzonden". Betreft deze eerste herinnering de wettelijk verplichte Wik-brief, of verwacht de Gemeente Schiedam dat de opdrachtnemer deze wettelijke Wik-brief stuurt?	1e herinnering is vaak een mail. Indien een brief wordt gestuurd is dat een Wik-Brief. Daarna neemt opdrachtnemer het over. Als er een e-mailadres bekend is gaat de aanmaning per mail, anders per post
68	Beschrijvend document paragraaf 2.1:	Is de gemeente bereid een extra vergoeding te betalen voor het warm overdragen en intake van inwoners met schulden, zo ja hoeveel per inwoner?	Nee. Voor het warm overdragen en de intake van inwoners met schulden wordt geen separate vergoeding per inwoner verstrekt.
69	Beschrijvend document paragraaf 2.1:	Is de gemeente bereid om kosten, zoals wettelijke incassokosten, rente kosten en gerechtelijke kosten voor haar rekening te nemen in het incassotraject, en zo ja, kan de gemeente een richtlijn geven hoeveel van de kosten en voor welke doelgroepen (o.a. financieel kwetsbare inwoners) wel en welke niet.	Dit is per dossier afhankelijk, waarbij er tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een overleg plaats vind. Dus ja bereid om dit te doen, maar per dossier bespreken.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	PvE eis 24	PvE eis 24: U schrijft: "Aan opdrachtgever komt toe het bedrag van de overgedragen vordering. Aan de Oprachtnemer komt toe het wettelijke toegestane opslagbedrag voor rente en incassokosten. Wanneer de vordering inclusief kosten niet in één keer wordt voldaan zullen aflossingen als volgt verwerkt worden: 1. Op de openstaande vordering Op de gemaakte kosten voor de invordering" In de bijlage Annex 3 – Prijzenblad staan 2 plekken om een tarief per dossier in te vullen. We willen beter begrijpen wat de Gemeente Schiedam precies in gedachten heeft met de prijsstelling, en of de gemeente onderscheid ziet in de tarieven per type invordering (privaatrechtelijk, publiekrechtelijk en belastingen). Graag uw toelichting.	De gemeente maakt voor de prijsstelling geen onderscheid naar het type vordering. Het onderscheid in Annex 3 – Prijzenblad ziet op de fase van de dienstverlening.
71	Beschrijvend document paragraaf 2.2.4:	Wij vragen u om te specificeren om hoeveel invorderingen het gaat, per type invordering en gesegmenteerd op hoogte van de hoofdsom. Dit is relevant om de omvang van de opdracht te begrijpen zodat er businesscase gemaakt kan worden. Dat is noodzakelijk om inzicht te krijgen in de kosten en baten om tot een eerlijke prijs te kunnen komen.	Zie tevens de antwoorden op de vragen 20 en 57. De aanbestedende dienst beschikt niet over een betrouwbare historische uitsplitsing naar ieder type invordering en iedere bandbreedte van de hoofdsom. Een dergelijke verdere segmentatie wordt daarom niet verstrekt. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in de aanbestedingsstukken opgenomen indicatieve financiële omvang, scope en overige beschikbare informatie.
72	Algemeen	Op 14 oktober 2025 deelde u in TenderNed mede, dat het marktconsultatieverslag, dat als resultaat van het onderzoek is opgesteld aan de aanbestedingsdocumenten zal worden toegevoegd. Dit zal aan de start van de aanbesteding gebeuren. Het marktconsultatieverslag zal niet bij de aanbestedingsdocumenten. Kunt u dit verslag alsnog toevoegen?	Ja. Het marktconsultatieverslag wordt alsnog via TenderNed beschikbaar gesteld, voor zover daarin geen bedrijfsvertrouwelijke of anderszins niet-openbare informatie van marktpartijen is opgenomen.
73	Prijzenblad	Is onze aanname juist dat wij hier een prijs per dossier moeten invullen, indien onze kosten niet zijn verhaald op de debiteur?	Ja, per dossier wordt gekeken naar reden van sluiting en akkoord door opdrachtgever gegeven. Na sluiting mogen de gemaakte kosten in rekening worden gebracht.
74	Prijzenblad	Is onze aanname juist dat de gevraagde tarieven exclusief kosten van derden (out-of-pocketkosten) zijn, aangezien deze kosten op grond van de geldende wet- en regelgeving (Gerechtsdeurwaardersverordening), voor zover zij niet op de debiteur kunnen worden verhaald, altijd aan de opdrachtgever moeten worden doorbelast?	Ja. De opdracht voor Gerechtelijke kosten komt altijd na overleg met de opdrachtgever. (Go / no go). Indien de opdrachtgever dit wil zijn de kosten voor de opdrachtgever, ook indien dit niet op de debiteur kan worden verhaald.
75	Beschrijvend document5.3	Prijs: De gemeente verlangt inschrijving op basis van een op te geven prijs die mede omvat alle kosten die samenhangen met de uitvoering van gerechtelijke incassowerkzaamheden en deurwaarders gerelateerde werkzaamheden. De deurwaarderswerkzaamheden worden uitgevoerd tegen de tarieven als vermeld in het Besluit Tarieven Ambtshandelingen Gerechtsdeurwaarders. Deze ambtshandelingen worden uitgevoerd in opdracht van de gemeente en staan op voorhand niet vast. Bovendien kunnen zogenaamde out-of-pocketkosten deel uitmaken van die kosten en die moeten altijd worden doorbelast aan de gemeente als die niet verhaald (kunnen) worden op de burger in kwestie. Kan de gemeente verduidelijken wat hier van de inschrijvende gerechtsdeurwaarder verlangd wordt? Want zoals de vraag nu geformuleerd wordt, dreigt tuchtrechtelijk laakbaar handelen als een constructie wordt gehanteerd waarbij de gemeente verdient aan de ambtshandelingen van een gerechtsdeurwaarder of wanneer de gerechtsdeurwaarder out of pocketkosten financiert.	Out of pocket kosten worden altijd door de gemeente vergoed aan de opdrachtnemer, ongeacht het resultaat van de invorderingen.
76	Beschrijvend document2.3.2	Afnameverplichting: Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generiel aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van incassodiensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst. Hoe verhoudt dit onderdeel zich tot commitment en investering in implementatie en capaciteit? Kan de gemeente een minimale omzetgarantie, een minimale afname of een implementatievergoeding opnemen om de disproportionaliteit die hier ontstaat op te heffen?	Zie antwoord op vraag 48.
77	Beschrijvend document2.2.5	Social Return: Het betreft hier een relatief kleine opdracht (€ 52.500 per jaar) en de administratieve lasten (aan de zijde van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever) rondom en de impact van SROI-verplichtingen lijken niet in verhouding te staan tot de marge die de opdrachtnemer als ondernemer met deze opdracht kan behalen. Is de gemeente van mening en kan zij onderbouwen dat dit vereiste in de praktijk voor deze specifieke markt en contractgrootte haalbaar en zinvol is.	De aanbestedende dienst komt aan het verzoek tegemoet. Gelet op de aard en omvang van de opdracht heeft de aanbestedende dienst besloten de SROI-verplichting voor deze opdracht te laten vervallen.
78	Beschrijvend document2.2.2	Scope van de opdracht. U geeft aan dat het overnemen en voortzetten van bestaande dossiers bij de start van de overeenkomst ook tot de scope behoort. Kunt u aangeven wat voor soort vorderingen dit zijn, in welke fase (minnelijk of gerechtelijk) deze vorderingen zijn, de aantallen en van welke partij deze afkomstig zijn?	Zie antwoord op vraag 55.
79	Beschrijvend document2.2.2	Doel van de opdracht. Kunt u aangeven wat voor soort vorderingen u gaat overdragen, wat het aantal per jaar is en een gemiddelde hoofdsom?	Zie antwoord op vraag 56 en 57. Het gemiddelde hoofdsom is niet beschikbaar.
80	Beschrijvend document1.2.1	De geraamde opdrachtwaarde bedraagt € 210.000 exclusief btw. Kunt u toelichten hoe deze raming zich verhoudt tot de keuze voor een Europese openbare aanbestedingsprocedure?	De in §12.1 van het Beschrijvend document genoemde geraamde opdrachtwaarde van €210.000 exclusief btw is gebaseerd op de initiële contractduur van vier jaar. Voor het bepalen van de geraamde opdrachtwaarde dient echter te worden uitgegaan van de maximale contractduur inclusief de verlengingsopties. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt daarmee €315.000 exclusief btw over de maximale contractduur van zes jaar. Dit is tevens opgenomen in de Concept Raamovereenkomst.
81	Programma van Eisen nr. 24	De gemeente geeft aan dat aflossingen als volgt verwerkt worden: 1. Op de openstaande vorderingen Op de gemaakte kosten voor de invordering. Een gerechtsdeurwaarderskantoor dat in wil schrijven op deze aanbesteding, dient te handelen in overeenstemming met de Gerechtsdeurwaardersverordening en die bepaalt in Artikel 4.7 (geen onevenredige bevoordeling van opdrachtgever) 2. Het is de gerechtsdeurwaarder pas toegestaan om ontvangen gelden af te dragen aan zijn opdrachtgever nadat de out-of-pocketkosten en zijn eigen verdiensten zijn betaald. Is de gemeente bereid deze eis te laten vallen en aan te passen conform de verordening?	Zie antwoord op vraag 15.
82	Programma van Eisen nr. 24	Is onze aanname juist naast de verhaalde buitengerechtelijke incassokosten en de opslag voor de rente ook de overige deurwaarderskosten, waaronder de Btag-tarieven, toekomen aan de opdrachtnemer en dat opdrachtgever recht heeft op de verhaalde overgedragen vordering?	Alle geïncasseerde bedragen komen worden overgemaakt naar opdrachtgever. Opdrachtnemer komt de rente en incassokosten toe + de eventueel gemaakte deurwaarderskosten (Btag-tarieven). Indien er geen verhaal is mogen deze kosten van de deurwaarder en Btag-tarieven in rekening worden gebracht.
83	Programma van Eisen nr. 24	Is onze aanname juist dat we voor de verdeling van de ontvangsten de aflettelvolgorde aanhouden die conform wet- en regelgeving is voorgeschreven (gerechtsdeurwaardersverordening).	Ja. Zie tevens het antwoord op vraag 15.
84	Programma van Eisen nr. 22	Binnen 4 maanden na beëindiging van de opdracht of binnen 4 maanden na eerste verzoek draagt opdrachtnemer de volledige administratie over aan opdrachtgever. Geldt deze eis voor alle zaken of kunnen zaken waarin een executiehandeling werd verricht en/of een regeling of inhouding loopt worden uitbehandeld?	Er zal t.z.t. gekeken worden welke dossier overgedragen moeten worden en welke doorlopen om extra kosten etc te voorkomen.
85	Programma van Eisen nr. 20	U geeft aan dat er minimaal 1x per jaar een evaluatiegesprek wordt gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Bij nr 32 van de PvE geeft u aan dat er 2x per jaar contact dient te zijn tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Is het evaluatiegesprek hiervan een onderdeel of komt dit bovenop de 2 gewenste klantcontacten per jaar?	Er zal 2x per jaar contact/evaluatie gesprek zijn.
86	Programma van Eisen nr. 6	Onder 6 wordt gerefereerd aan een overleg tussen gemeente en opdrachtnemer in geval van bezwaar. Door wie wordt de afhandeling van bezwaren uitgevoerd?	Indien er bezwaar is, neemt de opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever. De opdrachtgever zal binnen de Gemeente bespreken wat er moet gebeuren. Na dit besluit zal de opdrachtgever dit terugkoppelen aan de opdrachtnemer en kan dit met de klant worden afgestemd.
87	Programma van Eisen nr. 3	U geeft aan dat u uiterlijk één maand, nadat de vordering is overgedragen en de betaling is uitgebleven of er is geen betalingsregeling getroffen, contact wil hebben met de opdrachtnemer om te bespreken of er juridische stappen ondernomen worden. In het algemeen en zeker in relatie tot het maatschappelijk verantwoord incasseren lijkt ons deze termijn erg kort. Bent u bereid om deze termijn te vervangen in "drie maanden"?	Dit kan naar 3 maanden gezet worden.
88	Programma van Eisen nr. 1	De gemeente spreekt in het PvE over vordering(en) volgens Awb (bestuurlijke boetes/dwangsgedrag/terugvorderingen subsidie). Kan de gemeente nader toelichting geven over de aantallen (over 2025), het moment van uit handen geven (invorderingsbesluit / terugvorderingsbesluit) en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving?	Zie ook 1.
89	Prijzenblad	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven of het all-in tarief voor de gerechtelijke werkzaamheden ook de zogenoemde "out of pocket" kosten bevat?	Nee. Het all-in tarief bevat niet de gerechtelijke werkzaamheden dus excl. out-of-pocketkosten.
90	Prijzenblad	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven op welke manier en in welke volgorde zij wenst af te rekenen? Mag opdrachtnemer de incassokosten, wanneer deze zijn geïncasseerd bij de debiteur, houden? Of worden deze incassokosten afgedragen aan de gemeente en factureert zij het all-in tarief naar opdrachtnemer?	De geïncasseerde bedragen van de dossiers worden uitbetaald aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer stuurt een aparte factuur naar de opdrachtgever voor de incassokosten en rente.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91	Beschrijvend document, §4.2.3	In geschiktheids 4.2.3 wordt de volgende eis door de Aanbestedende Dienst gesteld; "De Inschrijver dient aan te tonen dat hij bevoegd is tot het uitvoeren van incassowerkzaamheden conform de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) door middel van een geldige registratie in het Register Incassodienstverlening." De Wki verbiedt het uitvoeren van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zonder registratie in het Landelijk register Incassodienstverlening (art. 4 lid 1 Wki). Evenwel zijn Gerechtshuizen uitgenodigd van dit verbod (art. 4 lid 2 sub a). Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de gestelde eis onder 4.2.3 van de geschiktheids eisen niet geldt voor Gerechtshuizen?	Ja. Zie tevens het antwoord op vraag 6. De aanbestedende dienst bevestigt dat de registratieplicht in het Register Incassodienstverlening niet geldt voor gerechtshuizen voor zover zij op grond van de Wki van deze registratieplicht zijn uitgezonderd. Voor gerechtshuizen gelden de voor hen toepasselijke wettelijke beroepsvereisten.
	Ontvangen via Berichten module, hierop is Beschrijven document aangepast	ISO 14001 (paragraaf 4.2.1.2 Kwaliteitsborging, pagina 30). Als geschiktheids eisen wordt een certificaat NEN ISO 14001 of vergelijkbaar (milieumanagement) gevraagd. Een milieumanagementsysteem houdt naar ons idee weinig verband met de kwaliteit of de uitvoering van deze opdracht, en past gezien de aard en omvang van de opdracht ook minder goed binnen het proportionaliteitsbeginsel. In onze branche is ISO 14001 bovendien niet gangbaar. Wij vrezen dat het handhaven van deze eis ertoe leidt dat een aanzienlijk deel van de partijen die inhoudelijk uitstekend aan de gevraagde kwaliteit voldoen, niet kan inschrijven, met een kleiner deelnemersveld dan voor u wenselijk is als gevolg. Wij geven u daarom in overweging de eis van een ISO 14001-certificaat te laten vervallen.	De Aanbestedende dienst neemt het verzoek over. De eis met betrekking tot NEN ISO 14001 of vergelijkbaar komt te vervallen.
	Ontvangen via Berichten module, hierop is Beschrijven document aangepast	ISO 27001 / ISAE 3402 Type II (paragraaf 4.2.1.2, pagina 30). In dezelfde tabel worden ISO 27001 of gelijkwaardig (informatiebeveiliging) en ISAE 3402 Type II of gelijkwaardig (beheersing van aanbestedingsprocessen) in één cel genoemd. Voor ons is niet duidelijk of beide certificeringen cumulatief vereist zijn of dat met één van beide kan worden volstaan. Omdat dit bepalend is voor de wijze waarop wij ons conformeren, verzoeken wij u te bevestigen dat kan worden volstaan met ofwel ISO 27001 ofwel ISAE 3402 Type II (of een gelijkwaardige norm dan wel verklaring), en dit in de stukken te verduidelijken.	Ja. Er kan worden volstaan met ISO 27001 of ISAE 3402 Type II, dan wel een gelijkwaardige norm of verklaring.
	Ontvangen via Berichten module, hierop is Beschrijven document aangepast	Aanvullend merken wij op dat een ISAE 3402 Type II-rapportage naar ons oordeel niet passend is bij deze opdracht. ISAE 3402 is ontwikkeld voor uitbestede processen die van materiële invloed zijn op de financiële verslaggeving van de aanbestedende organisatie, en is daarmee vooral gangbaar bij grootschalige administratieve aanbesteding. De onderhavige dienstverlening kent die aard en omvang niet. De door u genoemde doelstelling — het borgen van informatiebeveiliging en compliance met de AVG bij de verwerking van gevoelige persoonsgegevens — wordt bovendien volledig afgedekt door ISO 27001, dat juist op dat doel is toegesneden. Een aanvullende ISAE 3402 Type II-rapportage brengt daarnaast substantiële en terugkerende kosten met zich mee (een jaarlijkse assurance-verklaring van een externe accountant), die zich naar ons idee niet goed verhouden tot de omvang van deze opdracht. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat ISO 27001 of een gelijkwaardige norm volstaat, en ISAE 3402 Type II niet als afzonderlijke eis te handhaven.	Ja. ISO 27001 of een gelijkwaardige norm volstaat. ISAE 3402 Type II wordt niet als afzonderlijke of aanvullende eis gesteld.
	Ontvangen via Berichten module, hierop is Beschrijven document aangepast	Eis 24 Programma van Eisen. Eis 24 bepaalt dat aflossingen eerst in mindering worden gebracht op de openstaande vordering (hoofdsom) en pas daarna op de gemaakte incassokosten. Deze toerekeningsvolgorde wijkt af van artikel 6:44 BW, waarin een betaling eerst strekt in mindering op de kosten, vervolgens op de verschenen rente en ten slotte op de hoofdsom. Doordat de aan de opdrachtnemer toekomende rente en incassokosten hierdoor als laatste worden voldaan, brengt dit voor inschrijvende partijen een redelijk risico mee. Wij verzoeken u vriendelijk te bezien of eis 24 in lijn kan worden gebracht met artikel 6:44 BW.	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft eis 24 ongewijzigd. De in eis 24 opgenomen toerekeningsvolgorde betreft een bewuste contractuele keuze van de gemeente Schiedam. Artikel 6:44 BW is van aanvullend recht. Dat betekent dat partijen contractueel een afwijkende toerekeningsvolgorde kunnen overeenkomen. De gemeente maakt van deze mogelijkheid gebruik en schrijft daarom voor dat betalingen eerst in mindering worden gebracht op de openstaande hoofdsom en vervolgens op de incassokosten. de gemeente acht deze werkwijze passend bij de doelstellingen van de opdracht en ziet daarom geen aanleiding om eis 24 aan te passen.