



**gemeente
Schiedam**

Verslag marktconsultatie

Incassodiensten privaatrechtelijke en bestuursrechtelijke geldschulden

Gemeente Schiedam

Verslag van resultaten en inzichten

September 2026

Kenmerk BSTK001013 | -1.714/07611

Leeswijzer

Dit verslag bevat de geanonimiseerde hoofdlijnen van de marktconsultatie voor incassodiensten van de gemeente Schiedam. Het verslag geeft de gedeelde marktinzichten weer en is geen letterlijke weergave van afzonderlijke inzendingen.

Vertrouwelijkheid en anonimisering

Bedrijfsnamen, namen en contactgegevens van deelnemers zijn niet opgenomen. Ook commerciële details, unieke werkwijzen, specifieke systeemnamen, concrete klantreferenties en andere informatie die herleidbaar of concurrentiegevoelig kan zijn, zijn geabstraheerd of samengevat. Dit sluit aan bij de vooraf aangekondigde werkwijze van de marktconsultatie.

1. Aanleiding en doel

De gemeente Schiedam bereidt de aanbesteding van incassodiensten voor. De opdracht ziet op het incassobeheer van privaatrechtelijke en bestuursrechtelijke geldschulden, waarbij zowel minnelijke als - na afstemming met de gemeente - gerechtelijke of executoriale stappen aan de orde kunnen zijn. De gemeente wil daarbij een efficiënte, transparante en maatschappelijk verantwoorde invordering realiseren, met nadrukkelijke aandacht voor de menselijke maat, gegevensbescherming en inzicht in voortgang en prestaties.

De marktconsultatie had als doel om de voorgenomen uitvraag te toetsen aan de markt en inzicht te verkrijgen in marktontwikkelingen, wet- en regelgeving, implementatietermijnen, sociaal incasseren, technologische mogelijkheden, informatiebeveiliging, tariefmodellen en objectief toetsbare kwaliteitsaspecten.

2. Opzet en deelname

De marktconsultatie is in juli 2025 als open schriftelijke consultatie via TenderNed uitgezet. Marktpartijen konden schriftelijk reageren op elf inhoudelijke vragen. Daarnaast was voorzien in de mogelijkheid van individuele gesprekken.

De reacties zijn voor dit verslag thematisch samengevat. Waar deelnemers uiteenlopende opvattingen hebben gegeven, is die bandbreedte weergegeven zonder een individuele deelnemer te identificeren.

3. Belangrijkste marktinzichten

3.1 Dienstverleningsmodel en publieke context

De markt laat zien dat incassodienstverlening voor publieke opdrachtgevers uiteenloopt van een sterke focus op de minnelijke fase tot integrale dienstverlening waarin ook gerechtelijke en executoriale werkzaamheden worden uitgevoerd. Als gemeenschappelijke lijn komt naar voren dat publieke incasso vraagt om aantoonbare kennis van de gemeentelijke context, zorgvuldige afstemming met de opdrachtgever en een proportionele inzet van vervolgstappen. De markt acht ervaring met zowel bestuursrechtelijke als privaatrechtelijke vorderingen relevant.

3.2 Wet- en regelgeving

Deelnemers noemen de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki), de AVG, ontwikkelingen in schuldhulpverlening en regels rondom beslag, schuldsanering en gemeentelijke invordering als

belangrijke kaders. Marktpartijen geven aan wijzigingen structureel te volgen en deze via juridische, operationele en technische processen te implementeren. Voor de aanbesteding betekent dit dat actuele vak kennis en aantoonbare borging van wetwijzigingen relevant zijn, zonder de uitvraag onnodig aan één specifieke interne werkwijze van een marktpartij te koppelen.

3.3 Implementatietermijnen

De genoemde implementatietermijnen lopen uiteen en zijn sterk afhankelijk van aard en impact van de wijziging. Voor wijzigingen in gemeentelijke processen wordt door marktpartijen indicatief een bandbreedte genoemd van enkele weken tot circa drie maanden. Voor wetwijzigingen is volgens de markt vooral de omvang, complexiteit en wettelijke invoeringsdatum bepalend. Een vooraf afgestemd implementatieplan wordt als belangrijke beheersmaatregel genoemd.

3.4 Menselijke maat en problematische schulden

Op dit thema bestaat brede overeenstemming. De markt benadrukt vroegtijdige signalering van betalingsproblemen, passende betalingsregelingen, begrijpelijke communicatie, persoonlijk contact en actieve aansluiting op gemeentelijke of externe schuldhulpverlening. Ook het tijdelijk pauzeren of aanpassen van het incassotraject bij kwetsbaarheid wordt als passende maatregel genoemd. De kern is dat escalatie niet automatisch plaatsvindt, maar dat proportionaliteit en de persoonlijke situatie van de inwoner onderdeel zijn van de afweging.

3.5 Technologie, digitale dienstverlening en rapportage

Digitale portalen, realtime dossierinzage, dashboards, geautomatiseerde termijnbewaking, digitale communicatiekanalen, veilige gegevensuitwisseling en data-analyse worden breed als gangbare of beschikbare mogelijkheden genoemd. De markt ziet technologie vooral als middel voor transparantie, bereikbaarheid, tijdige termijnbewaking en efficiënte samenwerking. Tegelijkertijd blijft persoonlijk contact volgens meerdere deelnemers belangrijk, juist bij kwetsbare inwoners en complexe dossiers.

3.6 Informatiebeveiliging en privacy

De markt beschouwt informatiebeveiliging en AVG-compliance als randvoorwaardelijk. Genoemd worden onder meer een formeel informatiebeveiligingsmanagementsysteem, risicoanalyses, toegangsbeveiliging, logging, encryptie, dataminimalisatie, privacy by design, verwerkersafspraken, audits en duidelijke procedures voor incidenten en rechten van betrokkenen. Verschillende deelnemers werken met ISO-gerelateerde certificeringen of vergelijkbare beheersmaatregelen. Voor de aanbesteding is vooral van belang dat het vereiste beveiligingsniveau objectief aantoonbaar en proportioneel wordt geformuleerd.

3.7 Tariefmodel en verdeling van kostenrisico

Over het meest passende tariefmodel bestaat geen eenduidige marktvoorkeur. Een deel van de markt ziet voordelen in vaste tarieven vanwege voorspelbaarheid en transparantie; andere partijen zien juist meer ruimte in resultaatsafhankelijke vergoeding of vergoeding per activiteit. Tegelijkertijd wordt gewaarschuwd voor verkeerde financiële prikkels: zowel een puur resultaatsafhankelijk model als een te strak all-in model kan ongewenste effecten hebben bij complexe of moeilijk inbare dossiers. Een belangrijk aandachtspunt is daarom een duidelijke afbakening van welke werkzaamheden en externe of wettelijke kosten in een tarief zijn inbegrepen en hoe kosten worden behandeld wanneer verhaal op de debiteur niet mogelijk is.

3.8 Kwaliteit en toetsbaarheid

Als onderscheidende kwaliteitsaspecten noemt de markt met name ervaring in het publieke domein, kennis van bestuursrechtelijke en privaatrechtelijke invordering, mensgerichte dienstverlening, samenwerking met schuldhulpverlening, informatiebeveiliging, vakbekwaamheid van medewerkers, bereikbaarheid, transparante rapportage en beheersing van termijnen. Als mogelijke toetsingsvormen worden referenties, certificeringen of gelijkwaardige bewijsmiddelen, KPI's, rapportages, casus- of procesbeschrijvingen en demonstraties van digitale rapportagemogelijkheden genoemd. De gemeente dient daarbij te bewaken dat eisen en bewijsmiddelen proportioneel en niet onnodig marktbeperkend zijn.

3.9 Reactietermijnen en bereikbaarheid

De door marktpartijen genoemde reactietermijnen voor inhoudelijke terugkoppeling lopen uiteen van uiterlijk de volgende werkdag tot maximaal vijf werkdagen. Digitale dossierinformatie kan bij verschillende aanbieders sneller of realtime beschikbaar zijn. Dit geeft ruimte om in de aanbesteding onderscheid te maken tussen directe dossierregistratie, reguliere vragen en complexere inhoudelijke verzoeken, in plaats van één uniforme termijn voor alle situaties te hanteren.

3.10 Bestuursrechtelijke invordering, boetes en dwangsommen

Voor het uitbesteden van bestuurlijke boetes en dwangsommen benadrukt de markt het belang van aantoonbare juridische expertise, heldere overdrachtsmomenten, volledige dossierinformatie, actieve termijn- en verjaringsbewaking, duidelijke bevoegdheids- en afstemmingsafspraken en veilige gegevensverwerking. De precieze inrichting is mede afhankelijk van welke processtappen de gemeente zelf blijft uitvoeren en welke stappen daadwerkelijk aan de opdrachtnemer worden opgedragen.

4. Vertaling naar de aanbesteding

De marktconsultatie heeft bruikbare aandachtspunten opgeleverd voor de verdere uitwerking van de aanbestedingsstukken. De gemeente gebruikt de uitkomsten als marktinput; afzonderlijke suggesties van deelnemers worden niet automatisch overgenomen. Bij de definitieve keuzes worden onder meer proportionaliteit, gelijke behandeling, transparantie, uitvoerbaarheid en de gemeentelijke beleidsdoelstellingen betrokken.

Scope en rolverdeling: Maak duidelijk onderscheid tussen minnelijke dienstverlening, bestuursrechtelijke dwanginvordering en gerechtelijke/executoriale werkzaamheden en leg vast welke handelingen uitsluitend na opdracht of afstemming met de gemeente plaatsvinden.

Sociaal incasseren: Vertaal de menselijke maat naar concrete, toetsbare eisen en/of kwaliteitscriteria, met ruimte voor maatwerk, signalering van kwetsbaarheid en samenwerking met schuldhulpverlening.

Prijsstructuur: Definieer per prijscomponent welke werkzaamheden zijn inbegrepen en hoe wettelijke kosten, ambtshandelingen en kosten van derden worden behandeld. Vermijd onduidelijke risico-overdracht.

Informatiebeveiliging: Formuleer een aantoonbaar beveiligingsniveau en laat waar passend gelijkwaardige maatregelen toe, zodat de eis objectief en proportioneel blijft.

Kwaliteit: Beoordeel niet alleen certificaten, maar ook aantoonbare ervaring, procesbeheersing, vakbekwaamheid, rapportage en kwaliteit van de voorgestelde aanpak.

Termijnbewaking: Neem voor bestuursrechtelijke dossiers duidelijke eisen op voor stuiting, verjaring, dossieroverdracht, juridische expertise en controleerbare registratie.

Rapportage en digitalisering: Vraag om voldoende actueel digitaal inzicht in dossiers en prestaties, maar schrijf geen specifieke leverancierstechnologie voor als functionele eisen volstaan.

Implementatie: Werk met een implementatieplan en maak onderscheid tussen reguliere proceswijzigingen en wijzigingen met grote juridische of technische impact.

5. Conclusie

De marktconsultatie bevestigt dat er marktpartijen zijn die ervaring hebben met gemeentelijke incassodienstverlening en dat de markt verschillende uitvoeringsmodellen kan bieden. Er is brede overeenstemming over het belang van de menselijke maat, zorgvuldige omgang met problematische schulden, actuele juridische kennis, informatiebeveiliging, transparante rapportage en goede termijnbewaking. De grootste variatie in marktvisie zit in de inrichting van het tariefmodel, de mate waarin werkzaamheden integraal of via ketenpartners worden uitgevoerd en de wijze waarop kwaliteit wordt aangetoond.

De gemeente Schiedam verwerkt de relevante inzichten in de aanbestedingsstukken voor zover deze passen bij de gewenste scope, het gemeentelijk beleid en de aanbestedingsrechtelijke uitgangspunten. Aan dit verslag en aan deelname aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Bijlage - overzicht consultatiethema's

Thema	Hoofdvraag marktconsultatie
Dienstverlening	Hoe is incassodienstverlening voor publieke opdrachtgevers ingericht?
Wetgeving	Welke wetswijzigingen zijn relevant en hoe worden deze geïmplementeerd?
Implementatie	Welke doorlooptijd is realistisch voor wijzigingen?
Menselijke maat	Hoe wordt omgegaan met problematische schulden?
Technologie	Welke digitale innovaties en verbeteringen zijn beschikbaar?
Informatiebeveiliging	Hoe worden AVG en informatiebeveiliging geborgd?
Tariefmodel	Welke voor- en nadelen hebben vaste en resultaatsafhankelijke tarieven?
Schuldhelp	Hoe worden signalen opgevolgd en hoe vindt samenwerking plaats?
Kwaliteit	Welke aspecten zijn onderscheidend en objectief toetsbaar?
Reactietermijn	Welke termijnen zijn gangbaar voor dossierupdates en terugkoppeling?

Bestuursrechtelijke invordering	Welke proceswaarborgen zijn nodig bij boetes en dwangsommen?
---------------------------------	--

Colofon

Gemeente Schiedam
Stadskantoor, Stadserf 1
Postbus 1501, 3100 AE Schiedam
14 010
schiedam.nl