

Dit bestand bevat de nota van inlichtingen 1 d.d. 2 september 2026 voor de Europees openbare aanbesteding 'Invorderen' - Gemeente Veendam met referentienummer: 2026-016030

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft kunt u deze stellen tot 9 september 2026.

Indien inschrijver meent dat de aanbestedingsdocumenten onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel de aanbestedingsdocumenten geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver zijn bezwaren uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van deze nota van Inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten te ageren verval.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatíe vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag invorderen definitief	29-31	5.3 en 5.3.1	Kunt u verduidelíken op welke wijze de vijf beoordelingsaspecten bij ieder van de drie casussen afzonderlijk worden beoordeeld en gewogen en hoe deze beoordeling wordt omgerekend naar de maximaal 25 punten per casus?		De vijf beoordelingsaspecten die in de leidraad zijn opgenomen, worden door de beoordelingscommissie gebruikt als inhoudelijke beoordelingskaders voor iedere casus. Deze beoordelingsaspecten kennen geen afzonderlijke scores of wegen. De beoordelaars beoordelen de casus in totaliteit, waarbij zij alle vijf aspecten gezamenlijk betrekken bij het vormen van één integrale eindbeoordeling per casus. Voor iedere casus wordt door de beoordelingscommissie op basis van consensus één totaalscore toegekend van 0, 2, 6, 8 of 10, conform de beoordelingsschaal in de leidraad (niet beantwoord - matig/onvoldoende - voldoende - goed - uitstekend). Deze totaalscore wordt vervolgens omgerekend naar punten volgens de formule: (toegekende score / 10) × maximaal te behalen punten = behaalde punten per casus Aangezien per casus maximaal 25 punten kunnen worden behaald, resulteert dit in een eindscore tussen 0 en 25 punten. De uitkomst wordt afgerond op maximaal twee decimalen.
	Offerteaanvraag invorderen definitief	32	5.4.1	Kunt u verduidelíken wat wordt bedoeld met de mogelijkheid om tijdens de presentatie "het cijfer op een onderdeel" één stap naar boven of beneden bij te stellen? Wordt hiermee de beoordeling van een gehele casus bedoeld, ieder afzonderlijk beoordelingsaspect binnen een casus, of een ander beoordelingsniveau?		In de leidraad is opgenomen dat de presentatie aanleiding kan geven om de beoordeling van het Plan van Aanpak (bestaande uit 3 casussen) met maximaal één stap aan te passen. Hiermee wordt bedoeld op het eindcijfer van een casus, zoals vastgesteld op basis van de beoordelingsaspecten in het beoordelingsmodel. Inschrijvers leveren een Plan van Aanpak aan bestaande uit drie casussen. Voor iedere casus wordt op basis van de beoordelingsaspecten een eindbeoordeling vastgesteld, resulterend in een kwalificatie zoals bijvoorbeeld 'voldoende', 'goed' of 'uitstekend'. De presentatie heeft geen eigen puntenscore en mag geen nieuwe informatie bevatten. Zij dient uitsluitend ter verduidelíking van het reeds ingediende Plan van Aanpak. Indien de mondelinge toelichting aanleiding geeft om de eerder vastgestelde eindbeoordeling van een casus te herzien, kan deze beoordeling met maximaal één stap worden aangepast (bijvoorbeeld van 'goed' naar 'uitstekend', of van 'goed' naar 'voldoende'). De bijstelling betreft dus het eindcijfer van de betreffende casus, niet de gehele inschrijving en niet meerdere casussen tegelijk.
	Offerteaanvraag invorderen definitief	32	5.4.1	Kunt u verduidelíken wat tijdens de presentatie wordt verstaan onder "nieuwe informatie"? Is het toegestaan om reeds in het plan van aanpak beschreven werkwijzen nader mondeling toe te lichten of te concretiseren met voorbeelden, processtappen, termijnen of KPI's, mits geen nieuwe toezeggingen of wezenlijk nieuwe werkwijzen worden geïntroduceerd?		Onder "nieuwe informatie" wordt verstaan: inhoud die niet reeds in het schriftelijk ingediende Plan van Aanpak is opgenomen, waaronder het introduceren van nieuwe werkwijzen, nieuwe maatregelen, nieuwe processtappen, nieuwe toezeggingen, nieuwe uitgangspunten of andere inhoudelijke aanvullingen die de schriftelijke inschrijving wijzigen of uitbreiden. De presentatie heeft uitsluitend tot doel om het reeds ingediende Plan van Aanpak en de casussen mondeling te verduidelíken. Het is toegestaan om onderdelen die al in het Plan van Aanpak zijn beschreven nader toe te lichten, te concretiseren of te illustreren. Deze toelichtingen zijn toegestaan mits zij geen nieuwe toezeggingen, nieuwe werkwijzen, nieuwe maatregelen of andere inhoudelijke aanvullingen introduceren die niet in het schriftelijke Plan van Aanpak staan.
4	Bijlage N - Casuïstiek invordering	n.v.t.	Algemene casusinformatie en casus 3	In de algemene casusinformatie wordt gesproken over twee minderjarige kinderen die beiden zwemlessen hebben gevolgd. In casus 3 wordt vermeld dat drie kinderen zwemlessen hebben gevolgd, terwijl de specificatie van de vordering vervolgens twee kinderen vermeldt. Kunt u bevestigen dat voor de uitwerking moet worden uitgegaan van twee kinderen en een totale vordering van € 2.000?		Dit is correct, het betreft 2 kinderen en een totale vordering van € 2.000.

5	Offerteaanvraag invorderen definitief / Bijlage N	28 / n.v.t.	5.3 specifiek Sociaal / casus 1	Bij het specifieke aandachtspunt voor de casus Sociaal wordt gesproken over een "belastingsschuldige zonder vast inkomen". Begrijpen wij correct dat hiermee de debiteur/schuldenaar uit de sociale casus wordt bedoeld en dat de casus vanuit het voor deze sociale vordering toepasselijke juridische kader moet worden uitgewerkt?		Dit is correct. In casus 1 (Sociaal) is geen sprake van belastingsschuldige maar van een schuldenaar/ debiteur.
6	Bijlage I - Programma van Eisen Invorderen / Offerteaanvraag	1 / 28	Eis 9 / paragraaf 5.3	Kunt u per werkveld aangeven welke beslissings- en handelingsruimte opdrachtnemer zelfstandig heeft ten aanzien van verhaalsonderzoek, betalingsregelingen, uitstel en het inzetten van invorderingsmaatregelen, en voor welke handelingen voorafgaande toestemming van opdrachtgever vereist is?		Voor afdeling Belastingen en Bedrijfsvoering geldt dat er voor loonbeslag, beslag onder voertuigen en bankbeslag geen overleg nodig is. Voor alle andere vormen van beslag vindt vooraf overleg plaats. Voor afdeling Sociaal geldt dat er voor alle gebieden voor loonbeslag geen overleg nodig is en voor alle andere vormen van beslagen vindt er vooraf overleg plaats. Voor alle afdelingen geldt dat er betalingsregelingen mogen worden getroffen zonder vooraf overleg. Voor uitstel van invordering- betalingsregeling geldt dat er voor de afdelingen Belastingen en Bedrijfsvoering geen voorafgaand overleg nodig is. Bij afdeling Sociaal vindt er wel vooraf overleg plaats.
7	Offerteaanvraag invorderen definitief	25-26	4.2 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	In paragraaf 4.2 wordt gesproken over een Social Return-verplichting van "5% of anders van de aanneemsom exclusief btw". Kunt u bevestigen welk percentage voor deze opdracht daadwerkelijk geldt en over welke grondslag dit bij deze raamovereenkomst wordt berekend: de geraamde contractwaarde, de daadwerkelijk gerealiseerde omzet of een andere grondslag?		Dank voor uw vraag. Wij bevestigen dat voor deze opdracht een Social Return-verplichting van 5% geldt. Deze verplichting wordt berekend over de gerealiseerde omzet exclusief btw van de raamovereenkomst. De verwijzing naar de "aanneemsom" in paragraaf 4.2 betreft een tekstuele onvolkomenheid; voor deze aanbesteding is uitsluitend de gerealiseerde omzet van toepassing. In de offerteaanvraag is op dit punt zichtbaar aangepast.
8	Offerteaanvraag invorderen definitief	7 en 8	1.1 en 1.2	Kunt u toelichten hoe de geraamde contractwaarde van € 2.300.000 exclusief btw zich verhoudt tot de genoemde indicatieve jaarlijkse aantallen dossiers? Kunt u tevens, indien beschikbaar, historische informatie verstrekken over de verdeling van dossiers naar type vervolgingshandeling of intensiteit?		De raming is opgesteld op basis van de huidige verwachtingen per afdeling met zicht op de historie en op basis van de huidige in behandeling zijnde bedragen en aantallen. Omdat het een totale uitvraag is voor alle onderdelen die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden, mag u uitgaan van de door ons aangegeven gemiddelde aantallen en bedragen, zoals opgenomen onder paragraaf 1.1 van de offerteaanvraag. Per onderdeel zijn de gemiddelde bedragen per casus resp. € 700,00, € 600,00 en € 10.000,00.
9	Offerteaanvraag invorderen definitief	7	1.1	U geeft aan dat de incassodienstverlening binnen de gemeente is gericht op sociaal invorderen. Welke acties zijn er allemaal uitgevoerd per onderdeel (Sociaal Domein, Belastingen en Bedrijfsvoering) voor dat er een overdracht plaatsvindt?		Onze sociale leidraad is het uitgangspunt voor incasseren. Onze huidige invorderingspartner en de gemeente hebben hier consensus over. Deze leidraad wordt als document meegezonden en dient als uitgangspunt. Zie hiervoor ook onze leidraad paragraaf 3.2 en 4.2
10	Offerteaanvraag invorderen definitief	31	5.4	U geeft aan dat de presentatie door maximaal twee personen verzorgd kan worden, waarbij de in te zetten deurwaarder in ieder geval aanwezig is. Wij willen u verzoeken om het aantal aanwezige personen uit te breiden naar 4 gezien de brede uitvraag van uw gemeente voor de verschillende specifieke onderdelen Sociaal Domein, Bedrijfsvoering en Belastingen.		Akkoord voor maximaal 4 personen.
11	Bijlage I - Programma van Eisen Invorderen	2	Nr. 14	Wat bedoeld u met "worden per afdeling nadere afspraken gemaakt m.b.t. vervolgingskosten"? Of deze ten laste van de schuldenaar in rekening worden gebracht ? Of deze bij incasseren ten gunste aan inschrijver toekomt? Of deze bij niet-incasseren ten laste van u in rekening kunnen worden gebracht?		Na de aanbesteding wordt er met de partij per afdeling nadere afspraken gemaakt over de vervolgingskosten. Onder de vervolgingskosten wordt verstaan de lijst zoals is opgenomen in het prijsinvalformulier onder regel 12. Deze worden opgenomen in een Service Level Agreement (SLA). De bijlage K is hierop aangepast, zie ook artikel 3.1 en 3.2.
12	Bijlage I - Programma van Eisen Invorderen	2	Nr. 17	U beschrijft de termijn van 3 maanden. Vorderingen met situaties zoals een betalingsregeling en een beslaglegging ten tijde van deze periode, worden uitgesloten worden van deze termijn? Kunt u bevestigen dat u enkel en alleen doelt op de situatie als er geen verhaalsmogelijkheden bekend zijn?		Wij kunnen uw aanname bevestigen. De genoemde drie maanden zien op bijvoorbeeld de contacten, bezoek en uitzetten acties. Eventuele betalingsregelingen en beslag vallen buiten deze periode.
13	Bijlage I - Programma van Eisen Invorderen	2	Nr. 19	U beschrijft de termijn van 3 maanden. Vorderingen met situaties zoals het behalen van een titel, een betalingsregeling en een beslaglegging ten tijde van deze periode, worden uitgesloten worden van deze termijn? Kunt u bevestigen dat u doelt enkel en alleen op de situatie als er geen verhaalsmogelijkheden bekend zijn?		Wij kunnen uw aanname bevestigen. Een aflossingsregeling, behalen van een titel en beslaglegging kunnen dus buiten deze periode van drie maanden vallen. Zie ook het antwoord gegeven op vraag 12.
14	Bijlage I - Programma van Eisen Invorderen	3	Nr. 26	Deze eis lijkt niet realistisch gezien de schuldenaren die buiten uw gemeente woonachtig zijn in Nederland en in het buitenland, maar ook gezien de breedte en lengte van Nederland . Kunt u bevestigen met deze eis dat u enkel doelt op een fysieke bezoekenlocatie voor de schuldenaren die woonachtig zijn in uw gemeente?		Dit is correct. De eis tot een bezoekenlocatie is juist maximaal 50 kilometer rond de gemeente Veendam in deze aanbesteding om de mogelijkheid te bieden tot fysiek bezoek, het (her)kennen van de volksraad en het bieden van extra service aan de klant/schuldenaar/debiteur. Indien de klant/schuldenaar/debiteur buiten de regio woonachtig is, valt niet onder deze eis.

15	Prijzenblad			U geeft aan dat er een prijs voor het HB moet worden ingevuld bij Sociale zaken. Kunt u toelichten waarom het HB van toepassing is bij het onderdeel Sociale zaken?		Een HB is voor Sociale Zaken van toepassing voor het betekenen van dwangbevelen.
	Prijzenblad			De totaalprijs bij regel 16 van Belastingen wordt niet berekend. Kunt u dit aanpassen in het document?		Dank voor uw opmerksomheid. De opdrachtgever heeft het prijsinvalformulier op dit punt aangepast.
	Prijzenblad			U vraagt om een uitsplitsing/specificatie kosten per domein vanaf regel 22. Deze tellen niet mee voor de prijsbeoordeling gelet op het prijzenblad. Kunt u aangeven wat voor u de toegevoegde waarde is voor het invullen van deze prijzen door inschrijver?		De opdrachtgever wenst inzage te hebben in de kosten welke bij regels 16-18 worden uitgevraagd. Dit geeft de opdrachtgever tevens ook inzage indien het niet mogelijk is dat een dossier verder wordt opgepakt. De kosten moeten inzichtelijk zijn voor de opdrachtgever in verband met de verhaalbaarheid en interne verrekening.
	Prijzenblad			Kunt u bevestigen dat de Btag-kosten volledig vergoed worden aan inschrijver als deze niet verhaald kunnen worden op de debiteur? Kunt u bevestigen dat de out-of-pocketkosten volledig vergoed worden aan inschrijver als deze niet verhaald kunnen worden op de debiteur?		Met betrekking tot de Btag-kosten kan de opdrachtgever uw vraag bevestigen. Zie ook regel 33 van het prijsinvalformulier ambtshandelingen (conform Btag). Voor out-of-pocketkosten krijgt u geen vergoeding.
	Prijzenblad			Kunt u bevestigen dat het tarief welke per dossier moet worden ingevuld op de regels 16,17, en 18, alleen toeziet op de vaste vergoeding per overgedragen dossier en niets zegt over aan wie de vervolgingskosten toekomt?		Ja, dit kan de opdrachtgever bevestigen. Het betreft een vaste vergoeding. Wij verwijzen u graag ook naar regel 12 van het prijsinvalformulier.
	Uitwerking gunningscriteria Kwaliteit			In Bijlage N zijn drie casussen opgenomen die ieder betrekking hebben op een afzonderlijk domein binnen de gemeente: Sociaal Domein, Belastingen en Bedrijfsvoering. Uit de casuïstiek blijkt echter dat bij dezelfde debiteur sprake is van meerdere gemeentelijke vorderingen. Is het toegestaan om iedere casus integraal uit te werken, waarbij wij vanuit de betreffende casus niet alleen de daarin centraal staande vordering beschouwen, maar tevens de overige gemeentelijke vorderingen op dezelfde debiteur betrekken bij onze analyse en de voorgestelde invorderingsstrategie? Daarbij zullen wij vanzelfsprekend per vordering rekening houden met de daarvoor geldende wettelijke kaders, bevoegdheden en invorderingsmogelijkheden. Wij begrijpen in dat geval dat van inschrijver per casus een integrale, praktisch uitvoerbare en samenhangende aanpak mag worden beschreven, waarbij zowel het perspectief van de debiteur als het totale invorderingsbelang van de gemeente wordt meegewogen. Is deze interpretatie juist?		Uw interpretatie is niet juist. Elk domein wordt afzonderlijk als eerste vordering behandeld.
20						
21	5.4 Presentatie Casuïstiek			Bij de uitwerking van de drie casussen zullen wij per casus de toepasselijke wettelijke kaders, invorderingsmogelijkheden en de door ons voorgestelde invorderingsstrategie beschrijven. In paragraaf 5.4 is aangegeven dat de presentatie dient ter verduidelijking en bevestiging van het ingediende plan van aanpak en dat tijdens de presentatie geen nieuwe informatie mag worden toegevoegd. Mogen wij hieruit begrijpen dat het wel is toegestaan om tijdens de presentatie de in het plan van aanpak beschreven invorderingsstrategie nader praktisch te concretiseren en toe te lichten, bijvoorbeeld door inzichtelijk te maken hoe de verschillende beschikbare invorderingsmogelijkheden in de praktijk worden geprioriteerd en ingezet, mits deze toelichting volledig aansluit bij en geen wijziging vormt van de in het plan van aanpak beschreven aanpak?		Ja, het is toegestaan om tijdens de presentatie de in het plan van aanpak beschreven aanpak nader toe te lichten aan de hand van de casuïstiek. De presentatie dient echter uitsluitend ter verduidelijking en bevestiging van het ingediende plan van aanpak. Het is niet toegestaan om tijdens de presentatie nieuwe informatie, aanvullende dienstverlening, nieuwe werkwijzen, nieuwe maatregelen of andere inhoudelijke uitbreidingen te introduceren die niet reeds uit het plan van aanpak blijken.