Nota van Inlichtingen bij: Schuldhulpverlening
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202511 PRJ-2500194
Datum: 24 november 2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Taakverdeling aanmelding en intake tot medio 2028	Uit de aanbestedingsdocumenten begrijpen wij dat opdrachtgever voornemens is om de intake vanaf medio 2028 (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te voeren. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de taakverdeling rondom de aanmelding en intake gedurende de periode van 1 juni 2027 tot medio 2028 is ingericht? Worden deze werkzaamheden volledig bij opdrachtnemer belegd, of wordt een gezamenlijke uitvoering verwacht waarbij de gemeentelijke consulent verantwoordelijk is voor bepaalde onderdelen van de intake?	Opdrachtgever verzorgt voor inwoners de intake en neemt een besluit toekenning schuldhulpverlening (inclusief een plan van aanpak op hoofdlijn). De inwoner wordt aangemeld bij opdrachtnemer en deze verzorgt ook een intake en stelt een persoonlijk plan van aanpak op. Zie voor meer informatie eis 6.1, PvE. Voor de specifieke schuldenaanpak voor jongeren verzorgt opdrachtgever de intake zelf. Zie ook eis 6.8 PvE. Opdrachtgever heeft in de aanbestedingsstukken de mogelijkheid opgenomen om dit op zijn vroegst vanaf medio 2028 (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te voeren.
2	Verlenging budgetcoaching statushouders	Voor budgetcoaching aan statushouders wordt uitgegaan van een trajectduur van zes maanden. In de praktijk kan deze doelgroep intensievere en langdurigere begeleiding nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege taalbarrières, beperkte kennis van het Nederlandse financiële stelsel en een beperkte mate van financiële zelfredzaamheid. Kan opdrachtgever bevestigen dat het mogelijk is om, wanneer de situatie van de inwoner hierom vraagt, het traject budgetcoaching in overleg met opdrachtgever te verlengen? Zo ja, kan deze aanvullende inzet afzonderlijk worden gefactureerd tegen het overeengekomen tarief?	Ja, indien de situatie van de inwoner daartoe aanleiding geeft, kan opdrachtgever in overleg met opdrachtgever besluiten om een traject budgetcoaching te verlengen. Hierbij geldt dat de noodzaak tot verlenging door opdrachtnemer gemotiveerd dient te worden en ter beoordeling aan opdrachtgever wordt voorgelegd. Aanvullende inzet kan afzonderlijk worden gefactureerd tegen het overeengekomen tarief, voor zover deze inzet vooraf door opdrachtgever is goedgekeurd en past binnen de contractuele afspraken en beschikbare middelen.
3	Inzet PLINKR	Opdrachtgever voert momenteel een pilot uit met de PLINKR-app. Wij begrijpen dat deze methodiek wordt ingezet ter ondersteuning van de financiële zelfredzaamheid van inwoners. Kan opdrachtgever aangeven hoe de inzet van PLINKR binnen de toekomstige dienstverlening wordt voorzien? Indien opdrachtnemer bekend is met deze methodiek en deze zelfstandig kan aanbieden, staat opdrachtgever er dan voor open om de uitvoering hiervan bij opdrachtnemer te beleggen, inclusief passende afspraken over de inzet en vergoeding?	Dit is nog niet bekend. Op basis van de resultaten van de pilot beoordelen we of, en zo ja op welke manier de Plinkr app een plek krijgt in de toekomstige dienstverlening. In de pilot is de uitvoering bij de consulenten van de gemeente belegd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Indexering	In de conceptovereenkomst wordt voor de jaarlijkse indexering uitgegaan van de consumentenprijsindex (CPI). De kosten van onze dienstverlening bestaan voor het grootste deel uit personeelskosten. De stijging van deze kosten ligt in de praktijk regelmatig hoger dan de CPI-indexering, waardoor de jaarlijkse indexatie onvoldoende aansluit bij de werkelijke kostenontwikkeling. Is opdrachtgever bereid om, indien opdrachtnemer tijdig en onderbouwd aantoont dat de personeelskosten sterker stijgen dan de CPI, een hoger indexeringspercentage toe te staan? Zo ja, kan opdrachtgever bevestigen dat hierover in overleg aanvullende afspraken kunnen worden gemaakt?	Uit de marktconsultatie is geen duidelijke voorkeur voor indexeringsmethodiek gebleken. Indexatie dmv de CPI is een veelgebruikte methode voor schuldhulpverleningsdiensten. Opdrachtgever is van mening dat indexatie dmv CPI goed aansluit op de realiteit en ziet geen aanleiding om deze aan te passen.
5	PvE 5.7 Faciliteiten op locatie	In artikel 5.7 wordt gesteld dat opdrachtnemer minimaal één volledige werkdag per week fysiek aanwezig dient te zijn op het gemeentehuis en gebruikmaakt van eigen apparatuur. Kan opdrachtgever bevestigen dat gedurende deze aanwezigheid kosteloos een geschikte werkplek, een afsluitbare spreekkamer voor vertrouwelijke cliëntgesprekken, een beveiligde internetverbinding en print- en scanfaciliteiten beschikbaar worden gesteld?	Tijdens de aanwezigheid van opdrachtnemer op het gemeentehuis zal opdrachtgever een werkplek, beveiligde internetverbinding en print- en scanfaciliteiten beschikbaar stellen. Ook beschikt opdrachtgever over afsluitbare spreekkamers voor vertrouwelijke gesprekken. Deze dient opdrachtnemer vooraf te reserveren en zijn afhankelijk van beschikbaarheid.
6	PvE 5.1 – Bereikbaarheid en lunchpauze	In artikel 5.1 van het Programma van Eisen wordt gesteld dat opdrachtnemer op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch en digitaal bereikbaar moet zijn. Opdrachtnemer hecht waarde aan goede arbeidsomstandigheden en wil medewerkers de gelegenheid bieden om tussen 12.00 en 13.00 uur een lunchpauze van 30 minuten op te nemen. Kan opdrachtgever bevestigen dat het is toegestaan om gedurende dit tijdvak de telefonische bereikbaarheid tijdelijk te onderbreken voor een lunchpauze van maximaal 30 minuten, mits inwoners hierover duidelijk worden geïnformeerd en buiten deze pauze de bereikbaarheid conform de gestelde eisen is gewaarborgd?	Dat is akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	PvE 2.1	In artikel 2.1 van het Programma van Eisen stelt opdrachtgever dat opdrachtnemer zich dient te conformeren aan de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK. Er wordt echter geen expliciete eis gesteld aan het lidmaatschap van de NVVK. Het NVVK-lidmaatschap biedt aanvullende waarborgen voor de kwaliteit en professionaliteit van de schuldhulpverlening, onder meer door periodieke onafhankelijke kwaliteitstoetsing en het naleven van de geldende gedragscodes. Is opdrachtgever bereid om, ter borging van de kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening, het NVVK-lidmaatschap als geschiktheidseis op te nemen, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem te verlangen?	Lidmaatschap van de NVVK is een uitvoeringseis, paragraaf 3.4 Overige eisen.
8	Historische inzet en verwachte omvang	In het tarievenblad is voor beide producten een geraamd aantal van één opgenomen. Kan opdrachtgever aangeven hoe vaak deze werkzaamheden in 2024 en 2025 daadwerkelijk zijn uitgevoerd en of het geraamde aantal representatief is voor de verwachte afname gedurende de nieuwe overeenkomst?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat inschrijver met deze vraag doelt op producten 22a en 22b: Werkzaamheden bevoorschotting belastingtoeslagen (statushouders). Dit product is in 2024 en 2025 niet ingezet. Opdrachtgever verwacht niet dat dit product gedurende de looptijd van de overeenkomst frequent zal worden ingezet. Omdat de behoefte afhankelijk is van individuele omstandigheden van inwoners kan opdrachtgever echter geen garanties geven ten aanzien van de toekomstige afname.
9	Afbakening met budgetbeheer	Kan opdrachtgever aangeven hoe de werkzaamheden onder producten 22a en 22b zich verhouden tot de reguliere werkzaamheden binnen budgetbeheer? Welke werkzaamheden zijn reeds inbegrepen in de tarieven voor budgetbeheer en welke mogen afzonderlijk via product 22a of 22b worden gefactureerd?	De werkzaamheden die vallen onder product 22a maakt geen deel uit van de werkzaamheden binnen het product budgetbeheer. De werkzaamheden die vallen onder product 22b maken geen onderdeel uit van het reguliere product budgetbeheer statushouders. Het product budgetbeheer statushouders betreft uitsluitend het financieel beheer door de betaling van de vijf wettelijk vastgestelde vaste lasten. Werkzaamheden in het kader van bevoorschotting van belastingtoeslagen worden uitgevoerd en vergoed conform de afspraken en tarieven die behoren bij producten 22b. Het duurt ongeveer drie maanden voordat de Belastingdienst de aanvragen heeft verwerkt en de toeslagen met terugwerkende kracht kan uitbetalen. Opdrachtgever vraagt opdrachtnemer deze periode te overbruggen door middel van roodstand op de rekening.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Verantwoordelijkheid en financiële risico's	Kan opdrachtgever verduidelijken of de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer bij producten 22a en 22b beperkt blijft tot het aanvragen en administratief begeleiden van de bevoorschotting, of dat opdrachtnemer ook verantwoordelijk wordt gehouden voor de juistheid van de toegekende voorschotten, eventuele terugvorderingen en het bewaken van wijzigingen in de persoonlijke of financiële situatie van de inwoner?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen en administratief begeleiden van de bevoorschotting. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de door de Belastingdienst/Toeslagen toegekende voorschotten of eventuele terugvorderingen. Van opdrachtnemer wordt wel verwacht dat bekende relevante wijzigingen in de situatie van de inwoner tijdig worden verwerkt binnen de uitvoering van het product. Als de Belastingdienst besluit dat belanghebbenden niet in aanmerking komen voor de toeslagen, kan opdrachtnemer het product wel factureren.
11	Facturatie en herhaalde inzet	Beide producten kennen een eenmalige vergoeding. Kan opdrachtgever bevestigen of deze vergoeding per inwoner, per aanvraag of per afzonderlijke bevoorschotting geldt? Indien gedurende een traject meerdere belastingtoeslagen moeten worden aangevraagd, gewijzigd of gecorrigeerd, kan het product dan opnieuw worden ingezet en gefactureerd?	De vergoeding geldt per trajectaanvraag en is eenmalig.
12	Producten 22a en 22b: inhoud en afbakening	In bijlage C (Tarievenblad) zijn de producten 22a 'Werkzaamheden bevoorschotting belastingtoeslagen' en 22b 'Werkzaamheden bevoorschotting belastingtoeslagen statushouders' opgenomen. Kan opdrachtgever concreet toelichten welke werkzaamheden onder deze producten vallen, welke verantwoordelijkheden bij opdrachtnemer worden belegd en waarin beide producten inhoudelijk van elkaar verschillen? Wij verzoeken opdrachtgever tevens aan te geven wat de gemiddelde tijdsbesteding per product is, zodat inschrijvers hiervoor een passende en vergelijkbare prijs kunnen aanbieden.	Onder deze werkzaamheden verstaat opdrachtgever het aanvragen, administratief begeleiden, monitoren en indien nodig aanpassen van belastingtoeslagen, voor zover dit noodzakelijk is voor de bevoorschotting. Hieronder kunnen tevens contacten met de betreffende uitvoeringsorganisatie(s) vallen die nodig zijn voor een correcte uitvoering van het product. De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer beperkt zich tot een zorgvuldige uitvoering van deze werkzaamheden. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de vaststelling van toeslagen door de Belastingdienst/Toeslagen of voor eventuele terugvorderingen die voortvloeien uit onjuiste, onvolledige of niet tijdig aangeleverde gegevens. Het inhoudelijke verschil tussen beide producten heeft te maken met de doelgroep waarop het product betrekking heeft. Product 22b is specifiek bedoeld voor statushouders in het kader van de uitvoering van de Wet inburgering 2021. Opdrachtgever doet geen uitspraken over de gemiddelde tijdsbesteding per product. Het is aan inschrijvers om op basis van de productbeschrijving, hun expertise en hun werkwijze een passende prijs te bepalen.
13	KPI formele klachten (PvE 7.5)	Opdrachtgever stelt als KPI dat het aantal formele klachten nul bedraagt. Kan opdrachtgever bevestigen dat hierbij uitsluitend gegronde klachten worden meegeteld? Een klacht kan immers ook betrekking hebben op omstandigheden waarop opdrachtnemer geen invloed heeft.	Alleen gegronde klachten tellen mee voor het behalen van de KPI. Opdrachtnemer dient wel in de rapportage alle formele klachten te registreren.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Jongerenaanpak NewFuture (PvE 6.8)	Binnen NewFuture is sprake van intensieve samenwerking met Stichting perMens, de gemeentelijke consulent en de budgetcoach. Kan opdrachtgever verduidelijken welke concrete werkzaamheden, overlegmomenten en verantwoordelijkheden bij opdrachtnemer worden belegd? Welk product of welke combinatie van producten mag hiervoor worden gefactureerd?	Aanvullend op eis 6.8, PvE. De opdracht voor opdrachtnemer omvat op hoofdlijnen: - Het uitvoeren van stabilisatie en schuldregelingen op de achtergrond. Vanaf de intake voert de consulent schuldhulpverlening de regie over het financiële traject. De gemeentelijke consulent verzorgt de toegang tot de schuldhulpverlening, inclusief het opstellen van een persoonlijk plan van aanpak. Daarnaast levert de consulent de benodigde informatie aan voor de stabilisatie en schuldregeling, zodat opdrachtnemer deze werkzaamheden kan uitvoeren. - Het bieden van financiële begeleiding door de budgetcoach. Deze medewerker is het vaste aanspreekpunt voor budgetbeheer/actuele geldzaken en verzorgt, wanneer passend budgetcoaching (na akkoord gemeente wordt ook budgetcoaching ingezet). Goede communicatie en afstemming met de opdrachtgever en ketenpartners, zoals Stichting perMens, is hierbij essentieel. Afstemming vindt plaats via telefoon, e-mail en/of periodieke uitvoeringsoverleggen. Indien nodig kunnen tussentijdse evaluaties plaatsvinden. De aanpak omvat de volgende producten: stabilisatie; saneringskrediet; schuldbemiddeling; dwangakkoord; voorlopige voorziening; crisisinterventie; budgetbeheer en budgetcoaching.
15	Toestemming beëindiging traject (PvE 3.10)	Opdrachtnemer mag een traject uitsluitend beëindigen na toestemming van de gemeente. Kan opdrachtgever aangeven binnen welke termijn de gemeente op een dergelijk verzoek reageert? Hoe wordt gehandeld wanneer de inwoner niet meer bereikbaar is of structureel niet meewerkt? Kan worden bevestigd dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk wordt gehouden voor vertraging die ontstaat door het uitblijven van gemeentelijke besluitvorming?	Wanneer de inwoner niet meer bereikbaar is of structureel niet meewerkt, dan wordt in overleg met de gemeente een besluit genomen over het al dan niet beëindigen van de schuldhulpverlening. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat de gemeente (rekening houdend met overleg binnen de gemeente) reageert binnen 3 werkdagen. Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk gehouden voor vertraging die ontstaat door het uitblijven van gemeentelijke besluitvorming.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	KPI geslaagde schuldregelingen (PvE 7.5)	Opdrachtgever hanteert als KPI dat 95% van de instromers een geslaagde schuldregeling bereikt. Kan opdrachtgever verduidelijken wat onder 'instromers' wordt verstaan en op welk moment een schuldregeling als geslaagd wordt aangemerkt? Worden trajecten waarbij sprake is van onvoldoende medewerking van de inwoner, niet-regelbare schulden of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer buiten deze berekening gehouden?	Onder instromers wordt verstaan het aantal inwoners dat door de gemeente bij opdrachtnemer wordt aangemeld. Een regeling wordt als geslaagd aangemerkt zodra er: - een saneringskrediet is toegekend - met de schuldeisers overeenstemming is bereikt over de aflossing van de schulden. - Een inwoner wordt toegelaten tot de Wsnp, wanneer een minnelijk akkoord niet mogelijk blijkt - een overgang/toewijzing is naar een Wsnp-verklaring wanneer een minnelijk akkoord niet lukte. Omstandigheden buiten de invloedsfeer van de opdrachtnemer worden niet bij de berekening meegenomen. Het verkrijgen van voldoende medewerking van de inwoner is echter een gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer. Wanneer onvoldoende medewerking van de inwoner ertoe leidt dat een schuldregeling niet tot stand komt, gaan partijen hierover op uitvoeringsniveau met elkaar in gesprek. Indien dit zich structureel voordoet, wordt dit besproken op beleids- en contractniveau.
17	Verantwoordelijkheid voor compleet dossier (PvE 6.1)	Opdrachtgever geeft aan het dossier zo compleet mogelijk aan te leveren. Kan opdrachtgever concretiseren welke documenten en gegevens minimaal bij overdracht aanwezig moeten zijn? Kan tevens worden bevestigd dat de doorlooptijd voor opdrachtnemer aanvangt op het moment dat een volledig en werkbaar dossier is ontvangen?	De gemeente levert het dossier aan met in ieder geval inkomensgegevens (loonstroken, arbeidsovereenkomst, uitkeringsspecificaties), gegevens van uitgaven (huurspecificatie, zorgpolis en andere verzekeringen), vermogensgegevens (bankafschriften, gegevens over auto of andere bezittingen), schuldenoverzicht, schuldenspecificaties, uitschrijving KvK en jaarstukken (in geval van onderneming) en rapportage met korte situatieschets. Opdrachtgever bevestigt dat de doorlooptijd voor Opdrachtnemer aanvangt op het moment dat deze stukken (voor zover van toepassing) zijn overdragen.
18	Overleguren en aanvullende inzet (PvE 3.4)	Opdrachtgever verlangt deelname aan verschillende structurele overleggen en behoudt zich het recht voor de frequentie van ketenoverleggen te wijzigen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de in het PvE genoemde overlegfrequenties als uitgangspunt voor de prijsstelling gelden en dat aanvullende overleggen of een structurele uitbreiding van de overlegfrequentie als meerwerk kunnen worden vergoed?	Opdrachtgever zal de frequentie alleen bij gegronde redenen naar boven bijstellen. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
19	Overname werkzaamheden door gemeente (overeenkomst artikel 6)	Kan opdrachtgever aangeven binnen welke termijn opdrachtnemer wordt geïnformeerd over het geheel of gedeeltelijk terugnemen van intake, nazorg en budgetcoaching? Kan opdrachtgever bevestigen dat hierbij rekening wordt gehouden met een redelijke overgangstermijn, zodat opdrachtnemer de personele capaciteit en bedrijfsvoering hierop kan aanpassen?	Mocht opdrachtgever in de toekomst uitvoering geven aan deze ambities, dan zal opdrachtgever hierover tijdig (minimaal 6 maanden voor de start) communiceren en met opdrachtnemer in gesprek gaan over een eventuele afbouwperiode.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Facturatie bij voortijdige beëindiging (PvE 10.7 en 10.9)	In het PvE is opgenomen dat uitsluitend afgeronde fasen kunnen worden gefactureerd. Gedurende een traject kunnen echter situaties ontstaan waarin een inwoner voortijdig uitstroomt of de dienstverlening om andere redenen wordt beëindigd, terwijl opdrachtnemer al substantiële werkzaamheden heeft uitgevoerd. Kan opdrachtgever bevestigen dat in dergelijke situaties de aantoonbaar uitgevoerde werkzaamheden naar rato mogen worden gefactureerd? Zo nee, op welke wijze worden deze kosten vergoed?	Alleen afgeronde fasen worden in rekening gebracht. Onder een afgeronde fase wordt verstaan een succesvol doorlopen fase of een fase die beëindigd is na toestemming van Opdrachtgever. Bij budgetbeheer en financieel beheer worden alleen afgeronde maanden in rekening gebracht. Bij uitval worden enkel de kosten die zijn gemaakt tot en met de laatste maand in rekening gebracht.
21	Bijlage D	Kunt u toelichten hoe bijlage D wordt beoordeeld?	De casus wordt beoordeeld o.b.v. de punten bij paragraaf 5.3 en het scoremodel als uitgewerkt in paragraaf 5.4
22	Bijlage D	Inschrijver heeft een geconsolideerde jaarrekening op naam van haar uiteindelijke moederorganisatie, waar - vanzelfsprekend - ook onze cijfers in zijn verwerkt. Deze jaarrekening is tevens voorzien van een accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf. Klopt onze aanname dat we deze jaarrekening hanteren bij het invullen de vragen onder ‘jaarrekening’ van bijlage D? Zo nee, hoe dienen we dit dan in te vullen?	Het is toegestaan de geconsolideerde jaarrekening op naam van de moeder organisatie van opdrachtnemer te hanteren bij het invullen de vragen onder ‘jaarrekening’ van bijlage D.
23	Leidraad 3.3.2	Inschrijver heeft een geconsolideerde jaarrekening op naam van haar uiteindelijke moederorganisatie, waar - vanzelfsprekend - ook onze cijfers in zijn verwerkt. Deze jaarrekening is tevens voorzien van een accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf. We nemen aan dat we hiermee voldoen aan uw eis omtrent Financiële en economische draagkracht en hiermee geen beroep doen op onze moederorganisatie, kunt u dat bevestigen?	Indien dit het geval is ontvangt opdrachtgever graag de jaarrekening 2025 met een door de accountant ondertekende en opgestelde controleverklaring van de moederorganisatie.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Leidraad 3.4	Wij begrijpen dat met de eis inzake ISO 27001 wordt beoogd te borgen dat de informatiebeveiliging rondom de uitvoering van de opdracht aantoonbaar op het vereiste niveau is ingericht. Kan u bevestigen dat eveneens aan deze eis wordt voldaan wanneer het voor de opdracht relevante IT-beheer en de informatiebeveiliging volledig zijn ondergebracht bij een ISO 27001-gecertificeerde IT-dienstverlener en inschrijver het geldige certificaat van deze dienstverlener kan overleggen, zonder dat sprake hoeft te zijn van een beroep op de draagkracht van deze derde?	Indien inschrijver voor het voldoen aan de in paragraaf 3.4 opgenomen geschiktheidseis inzake NEN ISO 27001 of gelijkwaardig gebruikmaakt van het certificaat van een derde, waaronder een externe IT-dienstverlener, is sprake van een beroep op de technische bekwaamheid van deze derde. Inschrijver dient dit conform paragraaf 2.15 van het aanbestedingsdocument aan te geven in deel II C van het UEA en de daarbij gevraagde informatie en documenten van deze derde te verstrekken. Het feit dat de IT-dienstverlening structureel is uitbesteed en onderdeel vormt van de reguliere bedrijfsvoering van inschrijver, maakt dit niet anders. Voor de uitvoering van de opdracht geldt daarnaast het bepaalde in eis 8.2 van het Programma van Eisen. Delen van de verplichtingen inzake informatiebeveiliging mogen worden ingevuld door middel van certificeringen van onderaannemers, waaronder IT-dienstverleners. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor het voldoen aan de gestelde eisen en dient te waarborgen dat de relevante organisatie en dienstverlening binnen de scope van de certificering(en) vallen.
25	PvE 1.8 en aanbestedingsdocument 4.2: SROI	Mag de SROI-verplichting van 5% worden ingevuld met schuldpreventie, financiële voorlichting of andere maatschappelijke activiteiten?	In bijlage O valt te lezen hoe de SROI verplichting kan worden ingevuld. In artikel 7 staat dat de SROI in eerste instantie kan worden ingevuld via: - Het bieden van een baan aan iemand uit de doelgroep. (artikel 7.1) - Het aanbieden van een leerbaan, stage of werkervaringsplek. (artikel 7.2) - Sociaal inkopen. (artikel 7.3) Daarnaast staat in artikel 7.4 "Als blijkt dat SROI niet kan worden ingevuld binnen de voornoemde drie categorieën, dan kan Opdrachtnemer in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever op een alternatieve wijze invulling geven aan zijn SROI-eis. Bijvoorbeeld het inbrengen van eigen expertise of diensten: het actief bijdragen aan sociale initiatieven middels inbreng van een combinatie van kennis, manuren of materialen."
26	Aanbestedingsdocument 2.15 en PvE §8.5 Externe deskundigen	Mogen vaste externe deskundigen en samenwerkingspartners worden ingezet met algemene voorafgaande toestemming?	Ja, dat is mogelijk.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	PvE §5.5 en 5.6: verantwoordelijkheid vertragingen	Worden vertragingen door cliënten, schuldeisers, Belastingdienst of andere derden buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehouden bij aantoonbaar zorgvuldig handelen?	Nee, opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de dienstverlening binnen de gestelde normen. Bij de beoordeling van eventuele vertragingen houdt opdrachtgever wel rekening met de mate waarin deze het gevolg zijn van het handelen of nalaten van opdrachtnemer.
28	Bijlage N, artikel 19 en PvE §10.5: Aanvullende werkzaamheden	Hoe worden aanvullende werkzaamheden en vooraf goedgekeurd meerwerk bij complexe dossiers vergoed?	Bij meerwerk is sprake van bij werkzaamheden die niet in het contract zijn opgenomen. Opdrachtgever rekent complexe dossiers niet tot meerwerk.
29	PvE §3.5: Tolkkosten	Is een aanvullende vergoeding mogelijk bij uitzonderlijk hoge tolkkosten? Wat is de inzet frequentie van een tolk over de afgelopen periode?	Nee, een aanvullende vergoeding voor (uitzonderlijk hoge) tolkkosten is niet mogelijk. Conform paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen dienen de kosten voor de inzet van een tolk te zijn inbegrepen in de aangeboden trajectprijzen. Opdrachtgever beschikt niet over representatieve gegevens over de inzet van tolken. De huidige dienstverlening wordt deels uitgevoerd door medewerkers die naast het Nederlands ook andere relevante talen beheersen, waardoor minder vaak een externe tolk hoeft te worden ingezet. Het is aan inschrijvers om bij het bepalen van hun tarieven rekening te houden met de mogelijkheid dat inzet van een tolk noodzakelijk kan zijn wanneer de Nederlandse taalbeheersing een knelpunt vormt in de voortgang van een dossier.
30	PvE §5.7: Aanwezigheid locatie	Is acht uur wekelijkse aanwezigheid op locatie verplicht als er geen cliëntafspraken zijn?	Opdrachtgever hecht veel waarde aan fysieke aanwezigheid. In deze tijd kunnen cliëntgesprekken plaatsvinden, wordt samengewerkt met de gemeente en ketenpartners en wordt de zichtbaarheid van de dienstverlening vergroot. Opdrachtnemer is voor schuldhulpverlening minimaal vier uur per week op locatie aanwezig. Als er geen cliëntafspraken zijn, dan kan in overleg met de gemeente hiervan worden afgeweken. Voor de producten voor statushouders is de vereiste aanwezigheid afhankelijk van de instroom. Om die reden stelt de gemeente voor deze producten geen minimum voor fysieke aanwezigheid vast.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31	PvE §6.2: Verlenging stabilisatiefase bij ondernermers	Kan de stabilisatiefase bij complexe ondernemersdossiers langer dan acht maanden duren?	Ja, dat is mogelijk bij complexe ondernemersdossiers.
32	PvE §6.7 en Aanbestedingsdocument §1.5: Kredietverstrekking	Wie verstrekt en financiert saneringskredieten? Is een kredietbank beschikbaar?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken en financieren van saneringskredieten (dit geldt ook voor herfinancieringen). Opdrachtnemer regelt voor saneringskredieten en herfinancieringen een borgstelling bij het Waarborgfonds Saneringskredieten. De gemeente heeft geen kredietbank beschikbaar.
33	PvE §7.5: Vertragingen derden	Tellen vertragingen door derden niet mee bij de KPI van 90%?	Vertragingen die aantoonbaar door derden worden veroorzaakt tellen niet mee bij de berekening van deze KPI. Opdrachtnemer moet in deze gevallen wel aantonen een maximale inspanning te hebben geleverd om deze vertragingen te voorkomen, ook in de toenadering naar derden.
34	Aanbestedingsdocument §3.4 en PvE §8.2: Assurance verklaring, ISO 27001	Welke jaarlijkse assuranceverklaring is vereist, volstaat een bestaande audit en wie betaalt deze? Wordt de NVVK-audit gecombineerd met een onafhankelijke accountantsaudit en aantoonbare informatiebeveiligingsmaatregelen geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief voor ISO 27001?	De jaarlijkse assuranceverklaring heeft als doel aan te tonen dat de organisatie en dienstverlening blijvend voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van informatiebeveiliging. De opdrachtgever staat open voor gelijkwaardige bewijsmiddelen, mits daarmee aantoonbaar wordt gemaakt dat de relevante beheersmaatregelen onafhankelijk zijn getoetst en ten minste een gelijkwaardig niveau van zekerheid wordt geboden. De kosten voor de audit zijn voor Opdrachtnemer.
35	PvE §7.9: DDAS	Welke gegevens en technische eisen gelden voor DDAS en wie betaalt eventuele softwareaanpassingen bijvoorbeeld in huidige software?	Voor meer informatie over DDAS verwijzen wij naar de informatie van Divosa: Aansluiten op DDAS Schuldhulp in 7 stappen (https://www.divosa.nl/projecten/data-delen-armoede-en-schulden/ddas-schuldhulp/aansluiten-op-ddas-schuldhulp-7-stappen). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de benodigde aansluiting op DDAS en eventuele aanpassingen aan de eigen softwareomgeving. De hiermee gemoeide kosten zijn inbegrepen in de overeenkomst en komen niet voor aanvullende vergoeding in aanmerking.
36	Aanbestedingsdocument §3.3.2: Financiële en economische draagkracht	Volstaat een jaarrekening met samenstellingsverklaring of is een accountantscontrole met controleverklaring verplicht?	Een samenstellingsverklaring geeft onvoldoende zekerheid. Een jaarrekening 2025 met een door de accountant ondertekende en opgestelde controleverklaring is daarom verplicht.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Aanbestedingsdocument §3.3.3: Kerncompetentie 3	Mogen 35 geslaagde minnelijke regelingen worden aangetoond met meerdere gemeentelijke opdrachten over dezelfde twaalf maanden?	Nee dit mag niet. In het aanbestedingsdocument staat hierover […] 35 geslaagde minnelijke regelingen per jaar binnen één opdracht.[…] Hiermee dient Inschrijver aan te tonen over voldoende capaciteit te beschikken voor één Opdrachtgever.
38	Aanbestedingsdocument §3.3.3 en Bijlage E: Kerncompetentie 3	Tellen zowel particuliere als ondernemersregelingen mee inclusief schuldbemiddelingen en saneringskredieten?	Ja.
39	PvE §8.4: Audit	Betaalt de gemeente aanvullende audits die zij zelf verlangt?	Dat klopt.
40	Tarievenblad Bijlage C producten 17, 18, 18a en 18b: Vergoeding uren	Hoeveel uren budgetcoaching zijn maximaal declarabel voor reguliere cliënten en statushouders? Hoe wordt extra begeleiding vergoed?	De gemeente bepaalt de inzet budgetcoaching. Voor het product voor schuldhulpverlening gaan wij uit van gemiddeld 1 uur budgetcoaching per cliënt per maand. Indien meer uren nodig zijn, wordt dit vooraf met de gemeente besproken. Voor het product voor statushouders gaan wij uit van gemiddeld 5 uur budgetcoaching per cliënt per maand. De benodigde inzet kan per casus afwijken, afhankelijk van de individuele omstandigheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Ook voor statushouders bepaalt de gemeente het aantal in te zetten minuten.
41	Bijlage F artikel 3.2 - 3.3 en Aanbestedingsdocument §1.8: Indexeringsverzoek	Wordt een tijdig ingediend indexeringsverzoek volgens de afgesproken indexeringsregeling gehonoreerd?	De indexering is een contractafspraak. Wanneer opdrachtnemer het verzoek tot indexering tijdig indient en de juiste indexcijfers en berekening is gehanteerd, zal opdrachtgever deze goedkeuren.
42	Aanbestedingsdocument	Opdrachtgever neemt zowel schuldhulpverlening voor particulieren als schuldhulpverlening voor ondernemers af. In de praktijk blijkt dat de aard en complexiteit van de hulpvraag niet altijd aansluit bij de oorspronkelijke aanmelding. Wij achten het daarom van belang dat opdrachtnemer op basis van een inhoudelijke beoordeling kan bepalen welk traject passend is. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat opdrachtnemer bepaalt of een inwoner onder schuldhulpverlening voor particulieren of ondernemers valt, waarbij de gehanteerde toetsingscriteria vooraf met opdrachtgever worden afgestemd?	Welk traject in een dergelijk geval van toepassing is zal door de gemeente in overleg met opdrachtnemer worden afgestemd. De gemeente geeft altijd de beschikking af.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Programma van Eisen 10.10	Opdrachtgever verlangt dat de factuur wordt gespecificeerd per cliënt. Vanuit het beginsel van dataminimalisatie conform de AVG hanteren wij facturatie op geaggregeerd niveau, waarbij per product het aantal geleverde diensten en het bijbehorende tarief worden vermeld, zonder persoonsgegevens op de factuur op te nemen. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat de facturatie op deze wijze plaatsvindt?	Om de rechtmatigheid van de gedeclareerde dienstverlening te controleren dient de factuur te worden gespecificeerd per cliënt. Dit is conform de AVG.
44	Programma van Eisen 10.8	1. Kan opdrachtgever toelichten waarom van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij aanvullende werkzaamheden verricht ten behoeve van een landelijke benchmark, terwijl deze werkzaamheden niet direct bijdragen aan de uitvoering van de dienstverlening? 2. Kan opdrachtgever motiveren waarom de inzet van opdrachtnemer ten behoeve van een landelijke benchmark zonder aanvullende vergoeding moet plaatsvinden?	1. Opdrachtgever acht deelname aan een landelijke benchmark van belang voor de monitoring en doorontwikkeling van de dienstverlening. De hiervoor gevraagde medewerking houdt naar het oordeel van opdrachtgever voldoende verband met de uitvoering van de opdracht. 2. Opdrachtgever beschouwt de medewerking aan de benchmark als onderdeel van de uitvoering en verantwoording van de opdracht. Om die reden is hiervoor geen aparte vergoeding opgenomen. Daarbij gaat opdrachtgever ervan uit dat de gevraagde inspanning redelijk en proportioneel is in relatie tot het doel van de benchmark.
45	Programma van Eisen 10.7	1. Hoe verhoudt het ontbreken van een minimumafname of omzetgarantie zich tot de verplichting voor opdrachtnemer om voldoende formatie beschikbaar te hebben voor de uitvoering van de dienstverlening? 2. Kan opdrachtgever bevestigen dat de kosten voor het beschikbaar houden van de vereiste personele capaciteit, ook wanneer er tijdelijk geen of onvoldoende dienstverlening wordt afgenomen, voor vergoeding in aanmerking komen? 3. Opdrachtgever geeft aan dat er geen sprake is van een minimumafname of omzetgarantie. De instroom van inwoners is echter mede afhankelijk van de inspanningen en doorverwijzingen vanuit de gemeente. Kan opdrachtgever toelichten welke concrete acties zij zal ondernemen om voldoende instroom gedurende de looptijd van de overeenkomst te bevorderen?	1) Opdrachtgever kan geen garantie geven over de minimumafname gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor een indicatie van de verwachte omvang van de opdracht kan opdrachtnemer gebruikmaken van de historische afnamecijfers zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument. Opdrachtgever verwacht op basis van deze cijfers geen grote toe- of afname van de dienstverlening, met uitzondering van producten die opdrachtgever mogelijk in de toekomst zelf wil uitvoeren. Opdrachtnemer dient bij het bepalen van de benodigde personele capaciteit rekening te houden met het ontbreken van een minimumafnamegarantie 2) Deze eventuele kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding door opdrachtgever. 3) We willen dat meer inwoners gebruikmaken van schuldhulpverlening. Daarom versterken we de samenwerking en kennisdeling tussen partners in het voorveld, zodat zij inwoners sneller kunnen herkennen, ondersteunen en doorverwijzen naar professionele schuldhulpverlening. Zie de Armoedeagenda: https://www.velsen.nl/sites/velsen/files/2025-11/Armoede%20Agenda%202025-2029.pdf

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Programma van Eisen 10.2	Opdrachtgever stelt dat bij het niet tijdig indienen van een indexeringsverzoek het recht op indexering voor het betreffende jaar volledig vervalt. Wij achten dit een onevenredig zware consequentie van een administratieve termijnoverschrijding. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat een te laat ingediend indexeringsverzoek alsnog in behandeling wordt genomen, waarbij de indexering ingaat vanaf de datum van indiening van het verzoek, zonder terugwerkende kracht?	In PvE artikel 10.4 staat dat wanneer opdrachtnemer het indexeringsverzoek niet tijdig indient, het recht op indexatie vervalt. Indien deze situatie zich voordoet en opdrachtnemer van mening is dat er gegronde redenen zijn waarom het verzoek niet op tijd kon worden ingedient, kunnen opdrachtnemer en opdrachtegever met elkaar in gesprek treden. Onder gegronde redenen wordt bijvoobeeld bedoeld wanneer de definitiefe jaarmutataie CPI zoals benoemd in artikel 10.2 van het PvE nog niet door het CBS is gepubliceerd.
47	Programma van Eisen 8.4	1. Kan opdrachtgever nader toelichten wat het doel en de reikwijdte van de jaarlijkse audit zijn en op basis van welke criteria deze wordt uitgevoerd? 2. Kan opdrachtgever aangeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de jaarlijkse audit en voor wiens rekening de kosten van de audit en de daarmee samenhangende inzet van opdrachtnemer komen?	De opdrachtgever heeft het recht om maximaal eenmaal per jaar een audit uit te voeren of te laten uitvoeren. Deze bepaling is opgenomen als aanvullende waarborg om toezicht te kunnen houden op de naleving van de contractuele afspraken op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De opdrachtgever zal slechts gebruikmaken van dit recht indien daar aanleiding toe bestaat, bijvoorbeeld naar aanleiding van een ernstig informatiebeveiligingsincident, een datalek, signalen van tekortkomingen in de beheersmaatregelen of wanneer structureel onvoldoende invulling wordt gegeven aan verzoeken om verantwoording over de getroffen informatiebeveiligingsmaatregelen. De audit wordt altijd in overleg met opdrachtnemer gepland. De kosten van deze audit worden gedragen door opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van opdrachtnemer constateert die ten nadele zijn van opdrachtgever.
48	Programma van Eisen 7.8	"Opdrachtgever stelt dat tussentijds managementinformatie kan worden opgevraagd, waarbij een aanlevertermijn van vijf werkdagen geldt. Aanvullende informatieverzoeken kunnen extra werkzaamheden en kosten met zich meebrengen, zeker wanneer de gevraagde informatie niet direct beschikbaar is. Kan opdrachtgever bevestigen dat tussentijdse informatieverzoeken die buiten de reguliere rapportageverplichtingen vallen en aanvullende werkzaamheden vereisen, in onderling overleg worden afgestemd over de haalbaarheid, aanlevertermijn en eventuele meerkosten?"	Opdrachtgever is akkoord om bij tussentijdse informatieverzoeken die buiten de reguliere rapportageverplichtingen vallen, in overleg af te stemmen over de haalbaarheid en aanlevertermijn. Indien opdrachtgever gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de reguliere rapportages onjuist of onvolledig zijn, kan opdrachtgever aanvullende informatie opvragen. De opdrachtnemer dient deze informatie op verzoek van opdrachtgever aan te leveren. Eventuele kosten voor tussentijdse informatieverzoeken kunnen door Opdrachtnemer niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Programma van eisen 7.7	Opdrachtgever geeft aan dat de aan te leveren managementinformatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voortdurend kan worden aangepast. Dergelijke wijzigingen kunnen leiden tot aanvullende administratieve werkzaamheden, aanpassingen in registratiesystemen en extra kosten die vooraf niet zijn te voorzien. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat wijzigingen in de managementinformatie uitsluitend in onderling overleg en na wederzijdse instemming worden doorgevoerd, waarbij eventuele aanvullende werkzaamheden en kosten afzonderlijk worden vergoed?	Wijzigingen in de managementinformatie worden in onderling overleg besproken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen in de informatiebehoefte door te voeren, waarbij rekening wordt gehouden met de redelijkheid en uitvoerbaarheid hiervan.
50	Programma van Eisen 6.4	Kan opdrachtgever bevestigen dat met het zoeken naar een ‘structurele oplossing’ wordt gedoeld op financiële begeleiding als overkoepelend begrip, waarbij afhankelijk van de situatie van de inwoner wordt gekeken naar een passende vorm van ondersteuning, zoals budgetcoaching, budgetbeheer of beschermingsbewind?	Dat klopt.
51	Programma van Eisen 5.7	"Opdrachtgever verlangt dat opdrachtnemer minimaal 8 uur per week fysiek aanwezig is op het gemeentehuis in Velsen. Aangezien er geen sprake is van een minimumafname of omzetgarantie, brengt deze verplichte aanwezigheid een financieel risico met zich mee wanneer er onvoldoende instroom is. Kan opdrachtgever ermee instemmen om deze 8 uur per week als afzonderlijk te vergoeden beschikbaarheidsuren op te nemen in het prijzenblad? Deze uren kunnen dan worden benut voor onder andere kennisoverdracht, afstemming met gemeentelijke medewerkers, netwerken en casuïstiekbespreking. Intakes kunnen op andere momenten worden ingepland, zodat de verplichte aanwezigheid niet afhankelijk is van de daadwerkelijke instroom."	Opdrachtgever stemt hier niet mee in. Zie verder antwoord op vraag 30.
52	Programma van Eisen 5.7	"Opdrachtgever verlangt dat opdrachtnemer minimaal 8 uur per week fysiek aanwezig is op het gemeentehuis in Velsen. Aangezien er geen sprake is van een minimumafname of omzetgarantie, brengt deze verplichte aanwezigheid een financieel risico met zich mee wanneer er onvoldoende instroom is. Kan opdrachtgever ermee instemmen om deze 8 uur per week als afzonderlijk te vergoeden beschikbaarheidsuren op te nemen in het prijzenblad? Deze uren kunnen dan worden benut voor onder andere kennisoverdracht, afstemming met gemeentelijke medewerkers, netwerken en casuïstiekbespreking. Intakes kunnen op andere momenten worden ingepland, zodat de verplichte aanwezigheid niet afhankelijk is van de daadwerkelijke instroom."	Zie antwoord op vraag 51.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Programma van Eisen 4.8	Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt voor gekwalificeerde schuldhulpverleners is het niet altijd haalbaar om binnen vier weken een geschikte vervangende kandidaat aan te dragen en binnen twee maanden daadwerkelijk vervanging te realiseren. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat deze termijnen als streeftermijnen worden gehanteerd en dat, indien vervanging binnen deze termijnen niet haalbaar blijkt, in onderling overleg een passende termijn wordt vastgesteld?	De betreffende bepaling heeft betrekking op situaties waarin opdrachtgever structureel ontevreden is over het functioneren van een medewerker. Deze ontevredenheid wordt door opdrachtgever gemotiveerd en onderbouwd. Opdrachtgever verlangt hierbij niet noodzakelijkerwijs dat een nieuwe medewerker wordt aangenomen en voorgedragen. Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep en het belang van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, stemt opdrachtgever niet in met het hanteren van ruimere termijnen of het vervangen van de gestelde termijnen door streeftermijnen.
54	Programma van Eisen 4.7	Opdrachtgever stelt als eis dat de VOG van medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst niet ouder mag zijn dan 3 jaar. Het Kwaliteitskader NVVK, waaraan opdrachtnemer eveneens moet voldoen, hanteert een termijn van 5 jaar. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat de termijn van 3 jaar wordt aangepast naar 5 jaar, conform het Kwaliteitskader NVVK?	Opdrachtgever houdt vast aan de eis van 3 jaar.
55	Programma van Eisen 4.3	"Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt voor gekwalificeerde schuldhulpverleners kan de eis van minimaal twee jaar werkervaring met schuldhulpverlening en WSNP-aanvragen de inzet en ontwikkeling van nieuwe medewerkers beperken. Kan opdrachtgever bevestigen dat ook medewerkers met minder dan twee jaar relevante werkervaring mogen worden ingezet, mits zij onder supervisie en verantwoordelijkheid werken van een ervaren en gekwalificeerde schuldhulpverlener die wel aan de gestelde ervaringseisen voldoet, waarbij de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening worden gewaarborgd?"	Dat klopt, zie eis 4.9 PvE.
56	Programma van Eisen 3.4	1. Kan opdrachtgever verduidelijken welke vertegenwoordiging vanuit opdrachtnemer wordt verwacht bij het ketenoverleg schuldhulpverlening? Betreft dit deelname op uitvoerend, beleidsmatig of contractmanagementniveau? Daarnaast vernemen wij graag wat het doel en de beoogde inhoud van dit overleg zijn, zodat wij de benodigde inzet en capaciteit hiervoor kunnen bepalen. 2. In de eis is opgenomen dat opdrachtgever de frequentie van het ketenoverleg gedurende de looptijd van de overeenkomst kan wijzigen. Kan opdrachtgever aangeven binnen welke grenzen deze frequentie kan worden aangepast en of een eventuele verhoging in onderling overleg wordt vastgesteld?	1. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat een vertegenwoordiger deelneemt die voldoende kennis heeft van de uitvoering van de schuldhulpverlening en namens opdrachtnemer kan afstemmen over de samenwerking. De invulling van de vertegenwoordiging is aan opdrachtnemer. Het ketenoverleg is gericht op het versterken van de samenwerking, het bespreken van ontwikkelingen en knelpunten en het maken van werkafspraken. 2. De bepaling biedt opdrachtgever de mogelijkheid de frequentie van het overleg aan te passen wanneer ontwikkelingen in de uitvoering of samenwerking daarom vragen. Eventuele wijzigingen worden tijdig met opdrachtnemer besproken en blijven beperkt tot een redelijke en proportionele inzet.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
57	Programma van Eisen 1.5	"Kan opdrachtgever nader definiëren wat wordt verstaan onder ‘organisatorische veranderingen die significante en/of negatieve gevolgen kunnen hebben voor de gemeente’? Kan opdrachtgever hiervan enkele concrete voorbeelden geven? Wij gaan ervan uit dat de informatieplicht uitsluitend betrekking heeft op organisatorische veranderingen die aantoonbaar van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst en niet op reguliere interne organisatorische wijzigingen. Is deze interpretatie juist?"	Opdrachtgever bedoelt hiermee alle organisatorische veranderingen die de samenwerking met en dienstverlening aan opdrachtgever en/of de inwoner kunnen raken. Voorbeelden hiervan zijn een overname van opdrachtnemer door een andere organisatie, een fusie van opdrachtnemer met een andere organisatie, wijziging in de feitelijke zeggenschap over opdrachtnemer, wijzigingen in personele bezetting van medewerkers waarmee opdrachtgever direct of indirect samenwerktt en het uitbesteden van (een deel van) de opdracht. Deze opsomming is niet uitputtend. Ook andere organisatorische veranderingen die gevolgen kunnen hebben voor de samenwerking of dienstverlening vallen hieronder.
58	Aanbestedingsdocument pagina 28	Gezien de aard en de mogelijk afnemende omvang van de opdracht, doordat de gemeente voornemens is onderdelen van de dienstverlening zelf uit te voeren, vragen wij ons af of de eis om uiterlijk 1 januari 2028 over een organisatiebreed diversiteits- en inclusieplan te beschikken proportioneel is. Met name bij kleinere organisaties of afdelingen is het niet altijd mogelijk om een representatieve afspiegeling van de samenleving binnen alle organisatielagen te realiseren. Kan de gemeente ermee instemmen deze eis te beperken tot het aantoonbaar toepassen van diversiteit en inclusie binnen de uitvoering van de opdracht, waarbij rekening wordt gehouden met de omvang en samenstelling van de organisatie?	Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde wijziging. Opdrachtgever verstaat onder diversiteit en inclusie niet alleen de mate waarin een organisatie een afspiegeling vormt van de samenleving, maar ook de wijze waarop een organisatie actief werkt aan een inclusieve, toegankelijke en sociaal veilige werkomgeving. Van opdrachtnemer wordt niet verwacht dat zij op korte termijn een volledig representatieve afspiegeling van de samenleving realiseren. Wel wordt verwacht dat zij aantoonbaar beleid voeren op het bevorderen van diversiteit, inclusie, gelijke kansen, toegankelijkheid en sociale veiligheid binnen de organisatie. Opdrachtnemers zijn vrij om, passend bij de omvang en aard van hun organisatie, invulling te geven aan deze doelstellingen.
59	aanbestedingsdocument pagina 25	Kan de gemeente ermee instemmen om de minimale dekking voor bedrijfsaansprakelijkheid per schadegeval te verlagen van € 3.000.000 naar € 2.500.000, waarbij de minimale dekking van € 5.000.000 per jaar gehandhaafd blijft?	Opdrachtgever is akkoord met een verlaging van de minimale dekking voor bedrijfsaansprakelijkheid per schadegeval te van € 3.000.000 naar € 2.500.000, waarbij de minimale dekking van € 5.000.000 per jaar gehandhaafd blijft.
60	Aanbestedingsdocument pagina 13	De gemeente geeft aan dat het zelf uitvoeren van intakegesprekken kan leiden tot een aanvullende opdracht waarvan de aard en omvang op dit moment nog niet kunnen worden voorzien. Kan de gemeente nader concretiseren welke aanvullende werkzaamheden hieronder kunnen vallen en bevestigen dat eventuele uitbreiding van de opdracht uitsluitend plaatsvindt na wederzijdse overeenstemming over de inhoud, omvang, benodigde personele capaciteit en bijbehorende vergoeding?	Mocht opdrachtgever in de toekomst zelf intakegesprekken gaan voeren, dan kan dit ertoe leiden dat in de overdracht van het dossier naar opdrachtnemer extra informatie nodig is. Dit kan leiden tot extra werkzaamheden bij opdrachtnemer. Eventuele uitbreiding van de opdracht met aanvullende werkzaamheden vindt uitsluitend plaats in overleg met en na goedkeuring van opdrachtnemer.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61	Aanbestedingsdocument pagina 11-12	1. In de aanbestedingsstukken staat dat opdrachtgever een voorgestelde prijswijziging kan beoordelen en al dan niet accepteren. Kan de gemeente bevestigen dat een tijdig ingediend indexeringsverzoek dat voldoet aan de overeengekomen indexeringssystematiek automatisch wordt gehonoreerd en uitsluitend kan worden afgewezen wanneer sprake is van een aantoonbaar onjuiste berekening of toepassing van de indexeringsvoorwaarden? 2. Kan de gemeente bevestigen dat voor de jaarlijkse indexering wordt uitgegaan van de door het CBS gepubliceerde gemiddelde CPI-jaarmutatie over het voorafgaande kalenderjaar en dat dit percentage volledig mag worden toegepast, zonder aanvullende beperking of korting? 3. De aanbestedingsstukken bepalen dat bij het niet tijdig indienen van een indexeringsverzoek het recht op indexering voor het betreffende jaar volledig vervalt en dat inhaalcorrecties niet zijn toegestaan. Kan de gemeente ermee instemmen om bij een te laat of onvolledig ingediend indexeringsverzoek een redelijke hersteltermijn van bijvoorbeeld 30 kalenderdagen te hanteren, zodat een administratieve omissie niet leidt tot een structureel financieel nadeel voor de opdrachtnemer?	1. zie antwoord vraag 41. 2. Er wordt geindexeerd volgens de jaarmutatie CPI (2025=100) van het jaar voorafgaand aan de indexatiedatum zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Deze mag volledig worden toegepast. 3. zie antwoord vraag 46
62	Aanbestedingsdocument pagina 8	Kan de gemeente verduidelijken of zij voor het financieel ontzorgen van statushouders uitgaat van Budgetbeheer Basis of Budgetbeheer Middel conform de NVVK-systematiek, aangezien dit onderscheid van belang is voor de omvang van de werkzaamheden, de benodigde personele inzet en een juiste prijsbepaling?	Het financieel ontzorgen van statushouders betreft een wettelijke taak van gemeenten op grond van de Participatiewet en dient niet te worden beschouwd als budgetbeheer binnen het kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het financieel ontzorgen van statushouders heeft een eigen doelstelling en wettelijke grondslag, namelijk het ondersteunen van de financiële zelfredzaamheid gedurende de eerste periode na huisvesting. Voor de uitvoering van het financieel ontzorgen gaat opdrachtgever uit van werkzaamheden die qua aard het meest vergelijkbaar zijn met Budgetbeheer Basis volgens de NVVK-systematiek.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Aanbestedingsdocument pagina 8	"De gemeente geeft aan dat bij budgetbeheer en budgetcoaching voor statushouders maatwerk wordt geboden, waarbij de begeleiding aansluit op de vaardigheden en persoonlijke situatie van de statushouder. Wij onderschrijven het belang van maatwerk, maar constateren dat onvoldoende duidelijk is wat de gemeente hieronder verstaat en waar de grenzen van deze dienstverlening liggen. Maatwerk kan immers leiden tot aanzienlijke verschillen in de intensiteit, frequentie en duur van de begeleiding, met directe gevolgen voor de benodigde personele capaciteit en de kosten. 1. Kan de gemeente nader concretiseren wat zij onder maatwerk verstaat en welke kaders hiervoor gelden? 2. Is er bijvoorbeeld sprake van een maximale begeleidingsduur, een maximaal aantal contactmomenten of een bepaalde ureninzet per statushouder? 3. Hoe wordt omgegaan met situaties waarin een statushouder na afloop van de reguliere begeleidingsperiode nog onvoldoende financieel zelfredzaam is en aanvullende of langdurige ondersteuning nodig heeft? 4. Kan de gemeente bevestigen dat eventuele begeleiding die de afgesproken omvang of duur overstijgt uitsluitend na overleg en met afzonderlijke financiering wordt ingezet?"	1. Onder maatwerk verstaat opdrachtgever dat de ondersteuning wordt afgestemd op de individuele situatie, vaardigheden, leerbaarheid en financiele zelfstandigheid van de inwoner. Hierbij wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de begeleiding doelmatig wordt ingezet, passend binnen de opdrachtomschrijving en de doelstelling van het product. 2. Opdrachtgever hanteert geen maximum aantal contactmomenten of uren per statushouder. De omvang van de begeleiding dient passend te zijn bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner en binnen de kaders van het gecontracteerde product. 3 & 4. Indien na afloop van de overeengekomen begeleidingsperiode blijkt dat een statushouder nog onvoldoende financieel zelfredzaam is, wordt in overleg met opdrachtgever beoordeeld welke vervolgstap passend is. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit verlenging van de ondersteuning of doorgeleiding naar een andere voorziening.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Aanbestedingsdocument pagina 8	"De pilot kan gevolgen hebben voor de omvang van de dienstverlening en de benodigde personele capaciteit. Wanneer de gemeente vanaf medio 2028 (een deel van) de budgetcoaching zelf gaat uitvoeren, ontstaat voor de opdrachtnemer onzekerheid over de afname en daarmee over de benodigde personele inzet. Tegelijkertijd is niet duidelijk of de gemeente verwacht dat de opdrachtnemer capaciteit beschikbaar houdt voor het geval de gemeente alsnog een beroep op de opdrachtnemer doet. 1. Kan de gemeente verduidelijken welke verwachtingen zij heeft ten aanzien van de personele beschikbaarheid en welke afspraken gelden bij een eventuele vermindering of latere toename van de afname? 2. Is de gemeente bereid een minimale afname te garanderen dan wel een vergoeding te betalen voor eventueel beschikbaar te houden capaciteit? 3. Indien dit niet het geval is, kan de gemeente dan bevestigen dat de opdrachtnemer niet verplicht is om capaciteit te reserveren en dat aanvullende dienstverlening uitsluitend kan worden geleverd voor zover op dat moment capaciteit beschikbaar is?"	1. De impact van de pilot budgetcoaching vanaf medio 2028 is op dit moment nog niet te bepalen. Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd verantwoordelijk voor het leveren van de overeengekomen dienstverlening conform de overeenkomst. 2. Nee, opdrachtgever geeft geen garantie op een minimale afname en verstrekt geen vergoeding voor het beschikbaar houden van capaciteit. 3. Opdrachtgever verlangt geen reservering van specifieke capaciteit. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het nakomen van de overeengekomen prestaties binnen de afspraken van de overeenkomst. Eventuele wijzigingen in de dienstverlening vinden plaats binnen de contractuele kaders. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer ruim op tijd en afspraken worden in overleg gemaakt.
65	Aanbestedingsdocument pagina 8	"De gemeente geeft aan per 1 oktober 2026 een tweejarige pilot Coaching schuldhulpverlening te zijn gestart, waarbij gebruik wordt gemaakt van de Plinkr-app. Afhankelijk van de uitkomsten van deze pilot kan de gemeente besluiten om vanaf medio 2028 (een deel van) de budgetcoaching zelf te organiseren. Voor ons is onvoldoende duidelijk hoe deze pilot zich verhoudt tot de dienstverlening van de opdrachtnemer: 1. Verwacht de gemeente dat de opdrachtnemer bij de uitvoering van budgetcoaching eveneens gebruikmaakt van de Plinkr-app, en zo ja, onder welke voorwaarden en voor wiens rekening komen de eventuele licentie-, implementatie- en opleidingskosten? 2. Of staat het de opdrachtnemer vrij om budgetcoaching volgens de eigen methodiek en met eigen instrumenten uit te voeren? "	De pilot Coaching schuldhulpverlening staat los van de uitvoering van deze opdracht. De gemeente verwacht niet dat de opdrachtnemer gebruikmaakt van de Plinkr-app. De opdrachtnemer is vrij om budgetcoaching uit te voeren volgens de eigen methodiek en met eigen instrumenten, mits wordt voldaan aan de eisen en resultaten uit de aanbestedingsstukken. Eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De uitkomsten van de pilot kunnen vanaf medio 2028 aanleiding geven om (een deel van) de budgetcoaching anders te organiseren. Eventuele wijzigingen worden te zijner tijd door de gemeente gecommuniceerd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66	Aanbestedingsdocument pagina 7 en 8	"De gemeente geeft aan de ambitie te hebben om vanaf medio 2028 de intake en/of nazorg zelf uit te voeren, maar tegelijkertijd de mogelijkheid te willen behouden om deze dienstverlening onder bepaalde omstandigheden alsnog bij de opdrachtnemer af te nemen. Wij begrijpen deze ambitie en de wens om flexibiliteit te behouden. Tegelijkertijd brengt dit voor de opdrachtnemer een belangrijk capaciteits- en bedrijfsvoeringsrisico met zich mee. De arbeidsmarkt voor schuldhulpverleners is krap en zowel de gemeente als de opdrachtnemer zijn voor het aantrekken van gekwalificeerd personeel afhankelijk van dezelfde arbeidsmarkt. Het is daarom niet realistisch om zonder meer personele capaciteit beschikbaar te houden voor dienstverlening waarvan de omvang, frequentie en daadwerkelijke afname onzeker zijn. 1. Kan de gemeente verduidelijken welke verwachtingen zij heeft ten aanzien van de beschikbaarheid en inzetbaarheid van personeel voor intake en nazorg vanaf medio 2028? Meer specifiek: verwacht de gemeente dat de opdrachtnemer hiervoor structureel capaciteit reserveert, en zo ja, is de gemeente bereid de kosten van deze beschikbaarheid te vergoeden, ook wanneer de betreffende dienstverlening niet daadwerkelijk wordt afgenomen? 2. Indien geen sprake is van een beschikbaarheidsvergoeding, kan de gemeente dan bevestigen dat de opdrachtnemer uitsluitend gehouden is deze dienstverlening te leveren voor zover op het moment van de aanvraag daadwerkelijk personele capaciteit beschikbaar is, en dat hiervoor geen gegarandeerde inzet of leveringstermijn geldt?"	De gemeente is voornemens om in 2027 te onderzoeken of de ambitie om de intake en/of nazorg op termijn zelf uit te voeren haalbaar is. Indien de gemeente hiertoe besluit, kan dit op zijn vroegst vanaf medio 2028 contractueel worden verwerkt. De gemeente verwacht niet dat opdrachtnemer zonder opdracht structureel capaciteit reserveert. Om die reden is geen beschikbaarheidsvergoeding voorzien. Indien de gemeente besluit de intake en/of nazorg geheel of gedeeltelijk zelf te organiseren, behoudt zij de mogelijkheid deze dienstverlening alsnog af te nemen, bijvoorbeeld indien de ambitie niet volledig kan worden gerealiseerd of sprake is van onvoldoende personele capaciteit. In een dergelijke situatie treden gemeente en opdrachtnemer met elkaar in overleg over de mogelijkheden. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich binnen de kaders van de overeenkomst redelijkerwijs inspant om de gevraagde dienstverlening te leveren. De gemeente verlangt niet dat zonder opdracht capaciteit beschikbaar wordt gehouden. De overeenkomst wordt uitgevoerd overeenkomstig de daarin opgenomen bepalingen. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de contractuele verplichtingen te voldoen. Aan de in de aanbestedingsstukken beschreven ambitie kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de toekomstige omvang van de af te nemen dienstverlening.
67	Programma van Eisen 7.2 -7.4	De eisen 7.2 tot en met 7.4 bevatten specifieke voorschriften voor de managementrapportages. Biedt de opdrachtgever ruimte om na gunning de inhoud en vorm hiervan gezamenlijk af te stemmen, zodat deze aansluiten op de informatiebehoefte van de opdrachtgever en de rapportagemogelijkheden van de opdrachtnemer?	Opdrachtgever biedt ruimte om na gunning in overleg de inhoud en vorm van de managementrapportages af te stemmen. Hierbij geldt als voorwaarde dat alle informatie die nodig is om de KPI's te monitoren en te beoordelen inzichtelijk blijft voor opdrachtgever.
68	Bijlage C Prijzenblad	Bijlage C Tarievenblad bevat uitsluitend tariefregels voor de oplossingen die uit een schuldregeling voortkomen. Hierdoor blijven verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten onvergoed wanneer een schuldregeling niet tot een oplossing leidt. Wij verzoeken de opdrachtgever daarom schuldregeling als afzonderlijk product op te nemen in het tarievenblad, zodat de vergoeding van deze werkzaamheden niet afhankelijk is van het bereiken van een oplossing.	De tariefregels hebben betrekking op de verschillende schuldregelingen (met als doel de genoemde oplossing). Hierbij is de uitkomst niet relevant. Dus de vergoeding van de werkzaamheden is niet afhankelijk van het bereiken van een oplossing.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Bijlage C Prijzenblad	Bijlage C Tarievenblad bevat een tariefregel voor een begeleidingsgesprek. Kan de opdrachtgever toelichten welke werkzaamheden hieronder vallen.	Een begeleidingsgesprek wordt ingezet als de klant vragen heeft over de technische kant van het schuldhulpverleningstraject. Deze wordt ingezet in overleg met de consulent schuldhulpverlening van de gemeente.
70	Bijlage C Prijzenblad	Bedrijfscoaching is niet opgenomen in Bijlage C Tarievenblad. Kan de opdrachtgever aangeven of dit onderdeel is van de opdracht? Indien dit het geval is, is de opdrachtgever bereid hiervoor een afzonderlijke tariefregel op te nemen in het tarievenblad?	Bedrijfscoaching maakt geen onderdeel uit van de opdracht. Gemeente Velsen biedt ondernemerscoaching via een netwerk van opgeleide vrijwilligers (zie: https://www.velsen.nl/coaching-voor-ondernemers-en-zzpers).
71	Bijlage C Prijzenblad	Schuldregelingen voor ondernemers zijn niet opgenomen in Bijlage C Tarievenblad. Kan de opdrachtgever aangeven of deze onderdeel zijn van de opdracht? Indien dit het geval is, is de opdrachtgever bereid hiervoor een afzonderlijke tariefregel op te nemen in het tarievenblad?	Deze zijn inderdaad onderdeel van de opdracht en worden aan het tarievenblad toegevoegd.
72	Bijlage C Prijzenblad	Toeleiding naar faillissement is niet opgenomen in Bijlage C Tarievenblad. Kan de opdrachtgever aangeven of dit door de opdrachtgever wordt verzorgd of dat de opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk is? Indien dit bij de opdrachtnemer ligt, is de opdrachtgever bereid hiervoor een afzonderlijke tariefregel op te nemen in het tarievenblad?	Toeleiding naar faillissement wordt verzorgd door opdrachtgever.
73	Bijlage C Prijzenblad	Het levensvatbaarheidsonderzoek voor ondernemers is niet opgenomen in Bijlage C Tarievenblad. Kan de opdrachtgever aangeven of dit onderzoek door de opdrachtgever wordt verzorgd of dat de opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk is? Indien dit bij de opdrachtnemer ligt, is de opdrachtgever bereid hiervoor een afzonderlijke tariefregel op te nemen in het tarievenblad?	Het uitvoeren van een levensvatbaarheidsonderzoek behoort tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en valt niet binnen de scope van deze opdracht.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
74	Programma van Eisen 7.5	Eis 7.5 van het Programma van Eisen stelt als KPI nul formele klachten. Eis 2.10 merkt iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen aan als formele klacht. Schuldhulpverlening is mensenwerk, waarbij ook bij zorgvuldige dienstverlening ongenoegen kan ontstaan. Binnen onze klachtenregeling wordt een uiting van ongenoegen eerst besproken en waar mogelijk opgelost op de plek waar deze is ontstaan. Als dit niet tot een oplossing leidt, wordt de formele klachtenprocedure gestart. a. Kan de opdrachtgever toelichten waarom een KPI van nul formele klachten redelijk en haalbaar wordt geacht binnen een dienstverlening, mede gezien de ruime definitie van een formele klacht in eis 2.10? b. Kan de opdrachtgever bevestigen dat onze hierboven beschreven werkwijze voldoet aan de gestelde eisen? c. Is de opdrachtgever bereid de KPI aan te passen, zodat deze ziet op een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten? Indien de opdrachtgever vasthoudt aan een KPI op het aantal klachten, kan deze dan bevestigen dat uitsluitend gegronde klachten over tekortkomingen van de opdrachtnemer meetellen?	a. Het streven van opdrachtgever is 0 gegronde klachten. Op basis van het verleden acht opdrachtgever dit haalbaar. Het gesprek over formele klachten bieden bovendien waardevolle informatie om de dienstverlening te verbeteren. b. Opdrachtnemer is akkoord dat deze werkwijze wordt gehandteerd bij een uiting van ongenoegen. Echter, wanneer de inwoner mondeling en/of schriftelijk aangeeft dat het om een klacht gaat of een officiele klacht in wil dienen, dient opdrachtnemer altijd de formele klachtenprocedure te starten. Het is dan niet de bedoeling dat de klacht uitsluitend informeel wordt afgehandeld. c. zie antwoord vraag 13
75	Bijlage G Wachtkamerovereenkomst	Bijlage G bepaalt dat de overeenkomst ingaat zodra de wachtkameroptie wordt ingeroepen. Een implementatietermijn voor de opvolgende opdrachtnemer ontbreekt. Kan de opdrachtgever aangeven welke termijn de als tweede geëindigde inschrijver na activering van de wachtkameroptie krijgt om de dienstverlening operationeel te maken?	U kunt zich voorstellen dat in het geval deze optie gelicht wordt er enige spoed noodzakelijk is, echter zal er in goed overleg een startdatum en een implementatieperiode worden vastgesteld.
76	Aanbestedingsdocument	In de leidraad wordt op meerdere plaatsen verwezen naar de beleidsregels schuldhulpverlening van de gemeente Velsen. Deze zijn niet bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Kan de opdrachtgever de betreffende beleidsregels alsnog beschikbaar stellen?	De actuele beleidsregels zijn via deze publicatie te vinden: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR694301/2. Opdrachtgever is voornemens deze beleidsregels te actualiseren om deze in overeenstemming te brengen met de uitgangspunten van de nieuwe overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich daarnaast het recht voor de beleidsregels gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen of verder te actualiseren indien wet- en regelgeving, beleid of uitvoeringspraktijk daartoe aanleiding geven.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77	Bijlage F Conceptovereenkomst	"Artikel 6 van de conceptovereenkomst biedt de mogelijkheid om intake, nazorg en budgetcoaching vanaf 2028 door de gemeente zelf te laten uitvoeren. Dit heeft gevolgen voor de benodigde capaciteit, de personeelsplanning en de prijsstelling van de opdrachtnemer. a. Kan de opdrachtgever concreet toelichten wat het voorgenomen plan is en op welk moment hierover duidelijkheid wordt gegeven? b. Wordt verwacht dat de opdrachtnemer na deze overgang capaciteit beschikbaar houdt om schommelingen in de vraag op te vangen of de dienstverlening over te nemen wanneer interne uitvoering niet of onvoldoende lukt? Zo ja, welke afspraken en vergoeding zijn hiervoor voorzien? c. Gaat het bij de interne uitvoering om volledige dossiers of wordt verwacht dat de opdrachtnemer onderdelen van trajecten of complexere dossiers blijft uitvoeren? Kan de opdrachtgever toelichten hoe de werkzaamheden en verantwoordelijkheden in dat geval worden verdeeld? d. Onderkent de opdrachtgever dat het beschikbaar houden van capaciteit en het uitsluitend uitvoeren van specifieke of complexere onderdelen een andere dienstverlening en prijsstelling vragen? Is de opdrachtgever bereid hiervoor vooraf passende afspraken te maken?"	a. & b. zie antwoord op vraag 66 c. Op dit moment is nog niet bepaald of sprake zal zijn van volledige, gedeeltelijke of geen interne uitvoering. Het is daarmee ook mogelijk dat de huidige werkwijze ongewijzigd blijft. d. De gemeente onderkent dat een wijziging in de wijze van uitvoering gevolgen kan hebben voor de organisatie van de dienstverlening. Op dit moment is echter nog geen besluit genomen over de aard en omvang van een eventuele interne uitvoering. Om die reden kunnen hierover vooraf geen nadere afspraken worden gemaakt. Eventuele wijzigingen zullen plaatsvinden binnen de kaders van de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde bepalingen.
78	Bijlage F Conceptovereenkomst	Bijlage F Conceptovereenkomst SHV, artikel 3 lid 2, zet de tarieven vast voor de gehele looptijd, inclusief verlengingen. Artikel 3 lid 3 verwijst juist naar indexering volgens paragraaf 1.8 van het aanbestedingsdocument Schuldhulpverlening. Wij gaan ervan uit dat de indexering uit paragraaf 1.8 geldt. Kunt u dit bevestigen en artikel 3 lid 2 corrigeren?	De aangeboden tarieven als overeengekomen onder art 3.1 mogen niet gewijzigd worden. Dat zijn de basis tarieven die jaarlijks geindexeerd mogen worden.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	Aanbestedingsdocument	"Het bestek verlangt dat budgetcoaching per minuut wordt verantwoord en gefactureerd. Deze minutenregistratie brengt een aanzienlijke administratieve last met zich mee en gaat ten koste van de beschikbare tijd voor begeleiding van inwoners. a. Kan de opdrachtgever toelichten wat de noodzaak en het doel van deze minutenverantwoording zijn en waarom een minder belastende wijze van verantwoording niet volstaat? b. Is de opdrachtgever bereid de verplichte minutenverantwoording te laten vervallen en akkoord te gaan met een werkwijze waarbij het coachingplan een prognose van de in te zetten uren bevat, tussentijdse wijzigingen met de opdrachtgever worden overlegd en de eindrapportage inzicht geeft in de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden en de daaraan bestede uren?"	a) Opdrachtgever wil dat er maatwerk geleverd wordt. Het aantal minuten dat er nodig is kan per persoon en per maand verschillen. B) Opdrachtgever is bereid om samen met opdrachtnemer een werkwijze te ontwikkelen waarbij per coachingplan een prognose van het aantal in te zetten uren wordt opgenomen en de administratieve lasten worden beperkt. Hierbij blijft het door opdrachtgever vastgestelde gemiddelde aantal minuten per traject leidend.
80	Programma van Eisen 10.9	Bijlage A Programma van Eisen, eis 10.9, bepaalt dat uitsluitend afgeronde fasen worden vergoed en dat bij uitval de kosten tot en met de laatste maand worden betaald. Bij fasen waarvoor een eenmalig tarief geldt, is daarmee niet duidelijk hoe reeds verrichte werkzaamheden worden vergoed wanneer een traject voortijdig eindigt. a. Kan de opdrachtgever toelichten hoe de vergoeding bij voortijdige beëindiging wordt vastgesteld voor een fase waarvoor een eenmalig tarief geldt? b. Is de opdrachtgever bereid om een voortijdig beëindigde fase naar rato van verrichte werkzaamheden te vergoeden, zodat de vergoeding aansluit op de daadwerkelijk geleverde dienstverlening?	a. Zie het antwoord op vraag 20. b. Nee. Opdrachtgever handhaaft het uitgangspunt dat eenmalige tarieven uitsluitend verschuldigd zijn voor afgeronde fasen. Een vergoeding naar rato van verrichte werkzaamheden past niet binnen de gekozen bekostigingssystematiek. Opdrachtnemer dient hiermee bij de inrichting en uitvoering van de dienstverlening rekening te houden.
81	Programma van Eisen 7.5	Bijlage A, eis 7.5, stelt als KPI 95% geslaagde schuldregelingen van alle instromers. Instemming van schuldeisers en medewerking van inwoners liggen niet volledig bij de opdrachtnemer. Wij stellen voor deze KPI alleen toe te passen op trajecten waarin de regeling uitvoerbaar is en de inwoner meewerkt. Gaat u daarmee akkoord?	zie antwoord vraag 16

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
82	Aanbestedingsdocument paragraaf 4.2	"Paragraaf 4.2 van het aanbestedingsdocument Schuldhulpverlening stelt de SROI-verplichting op 5% van de opdrachtwaarde. Tegelijkertijd volgt uit eis 10.7 van Bijlage A Programma van Eisen dat geen minimumafname wordt gegarandeerd. Om de omvang van de SROI-verplichting en de financiële kaders van de opdracht goed te kunnen beoordelen, ontvangen wij graag verduidelijking op de volgende punten: a. Kan de opdrachtgever aangeven wat de maximale waarde van de raamovereenkomst is, inclusief eventuele verlengingen? b. Kan de opdrachtgever toelichten welke grondslag wordt gehanteerd voor de berekening van de SROI-verplichting? Wordt hierbij uitgegaan van de daadwerkelijk gerealiseerde en gefactureerde omzet of van een andere opdrachtwaarde, bijvoorbeeld de totalen uit Bijlage C Tarievenblad?"	a. Het is niet mogelijk op voorhand de maximale waarde van de overeenkomst aan te geven. Voor een indicatie van de verwachte omvang kan opdrachtnemer gebruikmaken van de cijfers van de afgelopen jaren zoals gepubliceerd in het aanbestedingsdocument. De voortgang van de SROI zal worden besproken tijdens de contractuele gesprekken tussen opdrachtgeven en opdrachtnemer. B. Bij de berekening van de SROI wordt uitgegaan van de daadwerkelijk gerealiseerde en gedeclareerde omzet gedurende de looptijd van de overeenkomst.
83	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.11	"Paragraaf 2.11 en Bijlage H beschrijven de opdrachtnemer zowel als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke als verwerker. Volgens de Handreiking Schuldhulpverlening van de VNG (november 2025) kwalificeert een externe organisatie vóór toelating tot schuldhulpverlening als verwerker en na toelating als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Het bestek vermeldt dat de opdrachtgever zelf de beschikking tot toelating afgeeft. a. Kan de opdrachtgever bevestigen dat de werkzaamheden vóór toelating bij de opdrachtgever blijven en dat de opdrachtnemer binnen deze opdracht uitsluitend optreedt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke? b. Indien dit het geval is, kan de opdrachtgever bevestigen dat de bepalingen over de verwerkersrol en de verplichting tot het sluiten van een verwerkersovereenkomst niet van toepassing zijn en de aanbestedingsstukken hierop aanpassen?"	a) Gedurende het schuldhulpverleningstraject wordt aan de opdrachtnemer mandaat verleend om namens het college een WSNP verklaring af te geven. Deze handeling is oorspronkelijk voorbehouden aan het college, daarom geldt voor deze handeling dat de opdrachtnemer is aan te merken als verwerker. De verwerkingen waarvoor opdrachtnemer zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is en waar opdrachtnemer verwerker voor is, worden in de overeenkomst uitgesplitst. b) Nee, opdrachtgever is van mening dat dit niet het geval is.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	Aanbestedingsdocument paragraaf 3.4	Paragraaf 3.4.b vraagt een geldig certificaat NEN ISO 27001 of gelijkwaardig. Bijlage M vraagt bij inschrijving een kopie van een geldig certificaat. Onze ISO 27001-certificering is aangevraagd en het traject loopt. Kunt u bevestigen dat een lopende certificeringsaanvraag volstaat om aan deze eis te voldoen?	Een lopende certificeringsaanvraag leidt niet automatisch tot het voldoen aan deze eis. Wanneer inschrijver echter met documenten, audits, verklaringen of andere bewijsmiddelen aannemelijk maakt dat reeds wordt voldaan aan een informatiebeveiligingsniveau dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan NEN ISO 27001, kan dit als voldoende worden beoordeeld. De opdrachtgever beoordeelt de overgelegde bewijsmiddelen op hun inhoud en gelijkwaardigheid.