EINDHOVEN

Marktconsultatie

Schuldhulpverlening- en Budgetbeheersysteem

Projectnummer
BV2026-0074

Uitgave
Gemeente Eindhoven

Datum
02 november 2026

Versie
1

EINDHOVEN

Inhoud

1. Inleiding **3**
- 1.1 Algemeen 3
- 1.2 Aanbestedende dienst 3
- 1.3 Doel marktconsultatie 3

2. Projectbeschrijving **4**
- 2.1 Aanleiding van het project 4

3. Verloop marktconsultatie **5**
- 3.1 Planning marktconsultatie 5
- 3.2 Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen 5
- 3.3 Indienen beantwoording van vragen 5
- 3.4 Afronden marktconsultatie 5

4. Contactgegevens **6**

5. Voorwaarden **6**
- 5.1 Aanbestedingsbeginselen 6
- 5.2 Vertrouwelijkheid door opdrachtgever 6
- 5.3 Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever 6
- 5.4 Status informatie 6
- 5.5 Melding onregelmatigheden 7
- 5.6 Vergoeding van kosten 7

Invulformulier A **Vragenlijst 8**

EINDHOVEN

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit is het markconsultatiedocument met betrekking tot een Schuldhulpverlening- en Budgetbeheersysteem voor de gemeente Eindhoven, hierna tevens te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever.

1.2 Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door de gemeente Eindhoven. Eindhoven is met haar ca. 250.000 inwoners de vijfde stad van Nederland. Meer informatie over de gemeente Eindhoven is te vinden op de website www.eindhoven.nl.

1.3 Doel marktconsultatie

De Gemeente Eindhoven houdt deze marktconsultatie om belangstellende partijen te raadplegen over de voorgenomen opdracht/aanbesteding alvorens een eventueel formeel aanbestedingsproces wordt gestart. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden die de markt biedt voor vervanging dan wel voortzetting van de huidige dienstverlening. Daarbij wordt onderzocht welke partijen deze dienstverlening zelfstandig of in samenwerking kunnen leveren en op welke wijze hun oplossing kan aansluiten bij de bestaande werkprocessen, met als uitgangspunt de continuïteit van de dienstverlening en het beperken van organisatorische impact.

EINDHOVEN

2. Projectbeschrijving

2.1 Aanleiding van het project

Het huidige contract voor de levering en het beheer van het softwarepakket Allegro loopt op termijn af. De gemeente Eindhoven bereidt zich daarom voor op de periode na afloop van deze overeenkomst en wil inzicht verkrijgen in de mogelijkheden die de markt biedt voor voortzetting dan wel vervanging van de huidige dienstverlening. Om dit inzicht te verkrijgen wordt een marktconsultatie uitgevoerd.

EINDHOVEN

3. Verloop marktconsultatie

3.1 Planning marktconsultatie

Hieronder is de planning van de marktconsultatie opgenomen.

Mijlpaal	Weeknummer / datum
Publiceren van de marktconsultatie	03-11-2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatieprocedure	13-11-2026 tot 14.00 uur
Beantwoording vragen	17-11-2026
Sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde schriftelijke informatie	30-11-2026 tot 14.00 uur
Afronden marktconsultatie en verslaglegging	Week 50

Aan bovenstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. In een dergelijk geval vindt communicatie richting alle partijen plaats.

3.2 Stellen van vragen t.b.v. nota van inlichtingen

De deelnemende partijen kunnen tot 13-11-2026 tot 14.00 uur vragen stellen via TenderNed. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld. De gemeente Eindhoven beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken, omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de partijen wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

3.3 Indienen beantwoording van vragen

De communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie zal geschieden via Tenderned. Aan de deelnemende partijen wordt gevraagd om schriftelijk antwoord te geven op de vragen in dit document.

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van deze vragen kan opdrachtgever een nadere toelichting vragen maar opdrachtgever is daar niet toe gehouden. Afhankelijk van de inhoudelijke reactie(s), neemt de aanbestedende dienst de beslissing of er gesprekken worden gepland en zo ja met welke partijen.

3.4 Afronden marktconsultatie

Het resultaat van de marktconsultatie is allereerst een vertrouwelijke set van vragen en antwoorden op de gestelde vragen van de partijen die hieraan hebben deelgenomen. Deze set aan antwoorden kan opdrachtgever gebruiken voor het (mogelijk) verder invullen van de voorgenomen opdracht. Opdrachtgever is echter niet verplicht suggesties of iets dergelijks van een partij over te nemen dan wel een verklaring af te leggen voor het niet overnemen van bepaalde suggesties. Een deelnemende partij kan derhalve geen rechten ontlenen aan de gegeven informatie of het beantwoorden van gestelde vragen.

Indien een partij die deelneemt aan de marktconsultatie van mening is dat door hem gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, kan hij dit bij de aanbestedende dienst aangeven. Indien dit daadwerkelijk het geval blijkt te zijn, zal opdrachtgever in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

Naast de vertrouwelijke set van vragen en antwoorden stelt opdrachtgever een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen worden samengevat. Dit verslag wordt aan alle aan de marktconsultatie deelnemende partijen beschikbaar gesteld en wordt later ook als bijlage toegevoegd bij de betreffende aanbestedingsstukken.

4. Contactgegevens

Tijdens de aanbesteding vindt alle communicatie tussen opdrachtgever en inschrijvers uitsluitend via het aanbestedingsplatform plaats. Mocht dit problemen opleveren, dan kan onderstaande contactpersoon worden benaderd:

Contactpersoon	Linda Jongerius
Functie	Inkoopadviseur
Mail	Linda.Jongerius@eindhoven.nl

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van opdrachtgever te benaderen of op een andere manier contact te leggen om informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft het recht inschrijvers die hiermee in strijd handelen uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding.

5. Voorwaarden

Door deelname aan de marktconsultatie verklaart een deelnemende partij akkoord te zijn met het gestelde in dit marktconsultatiedocument.

5.1 Aanbestedingsbeginselen

Opdrachtgever neemt bij deze marktconsultatie de objectiviteit, transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit in acht. Dit betekent onder meer dat:

- De marktconsultatie een vrijblijvend karakter heeft oftewel partijen zijn niet verplicht mee te werken;
- Participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende partijen op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
- De door opdrachtgever tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie en belangrijke input verkregen tijdens deze marktconsultatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de aanbesteding;
- De gemeente Eindhoven zorgt ervoor dat bij de aanbesteding van de opdracht(en) alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden.

5.2 Vertrouwelijkheid door opdrachtgever

Opdrachtgever zal de input van deelnemende partijen met vertrouwelijkheid behandelen. Opdrachtgever zal deze informatie uitsluitend tonen aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij opdrachtgever op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. Indien deze situatie zich voordoet, zal opdrachtgever dit vooraf melden aan de betreffende partij of partijen die dan ook in de gelegenheid zijn tegen een eventueel voornemen tot bekendmaking op te komen. Opdrachtgever is gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsstukken.

5.3 Vertrouwelijkheid informatie van opdrachtgever

Alle documentatie en informatie die in het kader van de marktconsultatie verstrekt wordt, is vertrouwelijk. Partijen zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs.

5.4 Status informatie

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die door opdrachtgever wordt verstrekt in de context van de marktconsultatie. De schriftelijke documentatie (evenals eventuele mondelinge overleggen) moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor de aanbesteding. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van de informatie van de hand.

5.5 Melding onregelmatigheden

Indien een partij vindt dat informatie in dit marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dient deze partij binnen vijftien dagen na ontvangst van het betreffende document opdrachtgever schriftelijk hierop te attenderen. Als een partij niet tijdig op de voorgeschreven wijze opdrachtgever attendeert, vervalt in beginsel ieder recht van de partij jegens opdrachtgever voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

5.6 Vergoeding van kosten

De gemeente Eindhoven heeft ervoor gekozen de marktconsultatie via TenderNed bekend te maken. De door partijen aan deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

EINDHOVEN

Invulformulier A Vragenlijst

In deze vragenlijst staan de ten behoeve van deze marktconsultatie te beantwoorden vragen gerangschikt naar onderwerp. De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in hoofdstuk 1 en 2 gegeven informatie met betrekking tot dit project. Het is van belang om hier bij de beantwoording van de vragen rekening mee te houden. Daarnaast is er per hoofdonderwerp een korte beschrijving bijgevoegd zodat de keuzes, overwegingen en/of achtergrond van opdrachtgever per onderwerp duidelijk is.

Bedrijfsgegevens:	
Naam	
Adres	
Plaats	
Contactpersoon	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Website	

De gemeente Eindhoven gebruikt op dit moment Allegro als integrale oplossing voor de ondersteuning op het gebied van schuldhulpverlening en kredietbeheer. Daarnaast hechten we veel waarde aan de continuïteit van de dienstverlening en het beperken van de impact op de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers. Daarom bevat deze marktconsultatie enkele vragen over de mate waarin beide gebieden ondersteund worden en over de organisatorische gevolgen van implementatie en ingebruikname van een oplossing.

A. Integrale ondersteuning van schuldhulpverlening en kredietverlening		
Nr.	*Vraag*	*Antwoord*
1.	In welke mate ondersteunt uw oplossing zowel schuldhulpverlening als kredietverlening binnen één geïntegreerde werkomgeving? Deze processen zijn bij gemeente Eindhoven zodanig verweven dat een oplossing met een concrete scheiding niet de voorkeur heeft.	
2.	Indien sprake is van meerdere modules of systemen, hoe verloopt de gegevensuitwisseling tussen deze onderdelen? Gezien de verwevenheid van de werkprocessen, is realtime uitwisseling van groot belang.	
3.	Hoe wordt voorkomen dat gegevens binnen schuldhulpverlening en kredietverlening	

	meervoudig moeten worden vastgelegd? Van belang om dubbel werk zoveel als mogelijk te voorkomen.	
4.	Op welke wijze ondersteunt uw oplossing de overdracht van een dossier tussen schuldhulpverlening en kredietverlening? Dit is van belang omdat we een naadloze overdracht nastreven, bij voorkeur zelfs een geïntegreerde oplossing waardoor er geen feitelijke overdracht noodzakelijk is.	
5.	Welke functionaliteiten zijn specifiek beschikbaar voor gemeentelijke kredietverlening?	
6.	Welke functionaliteiten zijn specifiek beschikbaar voor schuldhulpverlening (bijvoorbeeld DDAS-koppeling)?	
7.	Zijn er gemeenten of kredietbanken die uw oplossing gebruiken voor zowel schuldhulpverlening als kredietverlening? Kunt u hiervan voorbeelden geven?	
8.	Welke functionele beperkingen of aandachtspunten ziet u ten aanzien van een geïntegreerde ondersteuning van beide processen?	
9.	Welke onderdelen van de huidige werkwijze rondom de samenhang tussen schuldhulpverlening en kredietverlening kunnen niet of slechts gedeeltelijk door uw oplossing worden ondersteund?	

B. Implementatie en continuïteit		
Nr.	*Vraag.*	*Antwoord*
10.	Welke mogelijkheden biedt u voor migratie van gegevens uit Allegro? Dit is een essentieel aspect voor ons in het kader van continuïteit van de dienstverlening.	
11.	Beschrijf welke wijzigingen medewerkers naar verwachting zullen ervaren in hun dagelijkse werkzaamheden, werkprocessen, schermindeling, taken en benodigde kennis of vaardigheden na implementatie van uw oplossing.	
12.	Welke opleiding en begeleiding zijn noodzakelijk voor gebruikers?	
13.	Welke implementatie-aanpak hanteert u om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen?	

14.	Welke risico's ziet u bij de overgang van Allegro naar uw oplossing en hoe kunnen deze worden beperkt?	
15.	De gemeente Eindhoven onderzoekt de mogelijkheid om uiterlijk per 1 januari 2028 gebruik te maken van een nieuwe of voortgezette oplossing. Acht u deze planning haalbaar? Zo ja, welke randvoorwaarden ziet u hiervoor? Zo nee, welke doorlooptijd acht u realistisch en welke factoren zijn daarbij bepalend?	
16.	Welke inspanning verwacht u van de gemeente Eindhoven tijdens de implementatiefase (bijvoorbeeld inrichting, testen, opleiding, conversie van gegevens en procesaanpassingen)?	