



**REGIONALE
BELASTING
GROEP**

Marktinformatie sessie /

Het betekenen van
hernieuwde bevelen

De Regionale Belasting Groep

15 mei 2019



Agenda marktinformatie sessie

- 1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;**
- 2. Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;**
- 3. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement, BVP);**
- 4. Vragen voor de nota van inlichtingen;**
- 5. Het proces "het betekenen van hernieuwde bevelen";**
- 6. Vragen;**
- 7. Afsluiting.**

HALLO

even voorstellen
de RBG



Agenda marktinformatie sessie

1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;
2. **Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;**
3. **Prestatie-inkoop (Best Value Procurement, BVP);**
4. **Vragen voor de nota van inlichtingen;**
5. **Het proces "het betekenen van hernieuwde bevelen";**
6. **Vragen;**
7. **Afsluiting.**

Openingswoordje door de heer J. Kooistra

Woord van welkom J. Kooistra

Agenda marktinformatie sessie

1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;
2. Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;
- 3. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement, BVP);**
- 4. Vragen voor de nota van inlichtingen;**
- 5. Het proces "het betekenen van hernieuwde bevelen";**
- 6. Vragen;**
- 7. Afsluiting.**



**REGIONALE
BELASTING
GROEP**

Prestatie-inkoop /

Het betekenen van
Hernieuwde bevelen

De Regionale Belasting Groep

15 mei 2019



Agenda Prestatie-inkoop

1. De essentie van Prestatie-inkoop (Best Value Procurement, BVP);
2. Prestatie-inkoop, wat is het;
3. Wanneer is Prestatie-inkoop geschikt;
4. Prestatie-inkoop & aanbestedingen;
5. Prestatie-inkoop, het proces;
6. Prestatie-inkoop & onze aanbesteding;
7. Vragen.

Prestatie inkoop, de essentie



Er zijn
diverse
wegen die
naar de
top leiden

Prestatie inkoop, de essentie

Scenario A

Huur een bergbeklimmer in en:

- Vertel hem hoe hij de berg moet beklimmen en welke gereedschappen hij moet gebruiken;
- Vertel hem dat je een betere manier hebt om de berg te beklimmen ;
- Vertel hem hoe hij zijn team moet samenstellen;
- Vertel hem dat het best sneller kan;
- Vertel hem dat het goedkoper kan en;
- Huur anderen in om de bergbeklimmer te vertellen hoe hij moet bergbeklimmen.

Scenario B

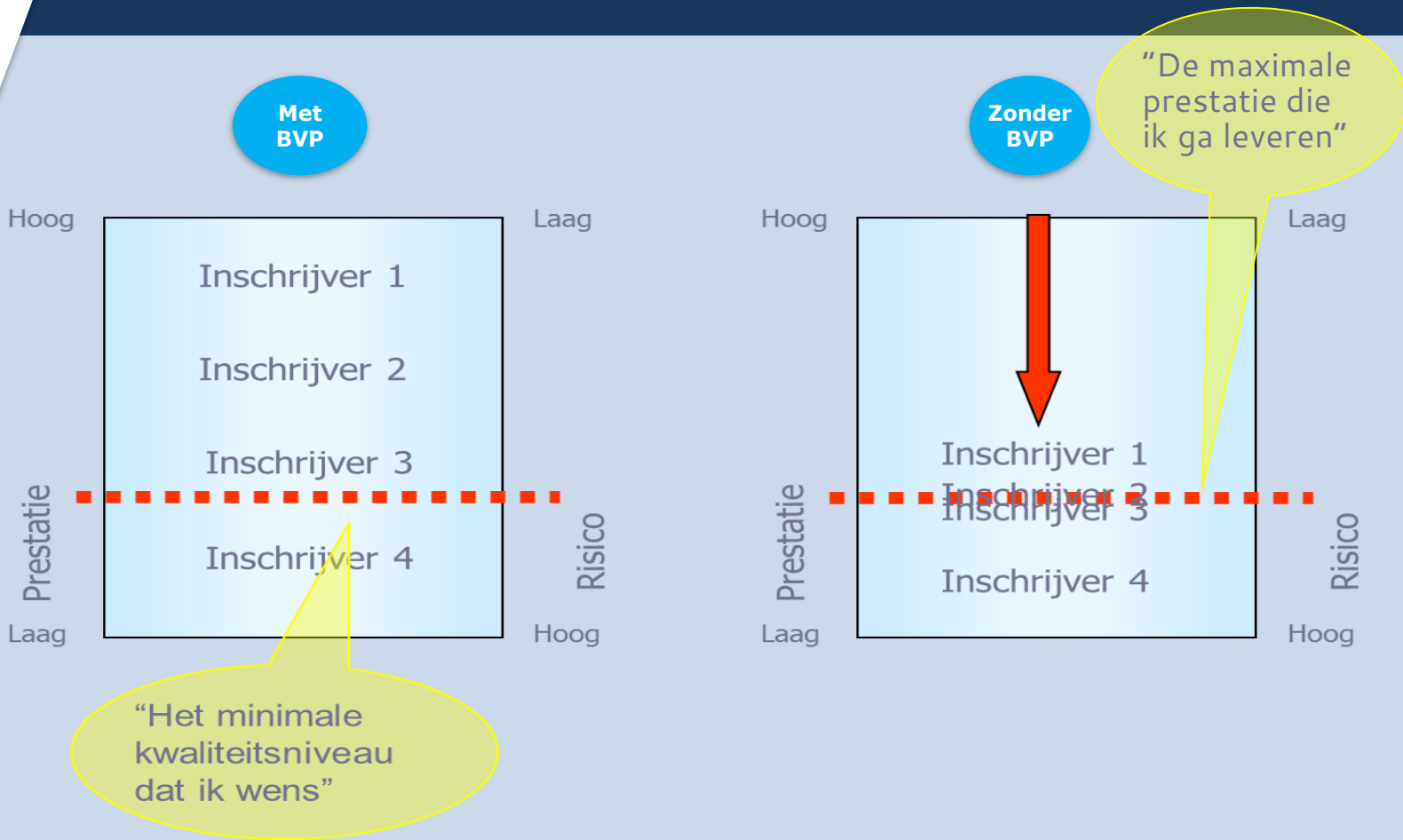
Huur een zeer kundige bergbeklimmer in en laat je naar de top leiden.



Prestatie inkoop, de essentie

- Een inschrijver vinden die boven het maaiveld uitsteekt en weet waar hij het over heeft;
- Waardevermeerdering door maximale kennis uit de markt te halen;
- De inschrijver die aantoonbaar prestatie kan leveren;
- Het identificeren van de beste inschrijver;
- De beste inschrijver faciliteren in het uitvoeren van zijn werk als expert;
- Bij Prestatie-inkoop wordt het principe om veel eisen te stellen aan de inschrijvende partij losgelaten en;
- Opdrachtgever schrijft veel minder standaarden en minimumeisen voor om de kwaliteit van de opdracht te garanderen.

Prestatie inkoop, de essentie



Prestatie inkoop, wat is het

- Prestatie-inkoop of Best Value Procurement (BVP) is een inkoopmethodiek waarbij de inschrijvingen worden gewaardeerd volgens het principe dat de meeste waarde moet worden verkregen voor de laagste prijs.
- De methodiek Prestatie-inkoop is in het midden van de jaren negentig ontwikkeld door de Amerikaan Dean Kashiwagi van de Performance Based Studies Research Group van de Arizona State Univers.
- Prestatie-inkoop betekent een verschuiving van:
 - 'controleren en beheersen' naar 'loslaten en vertrouwen';
 - 'sturen door opdrachtgever' naar 'laten leiden door opdrachtnemer' en;
 - Opdrachtgever faciliteert alleen, opdrachtnemer neemt het voortouw.
- Centraal staan:
 - de expertise van opdrachtnemer en;
 - het transparant maken van de behaalde resultaten van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

Prestatie inkoop, wat is het

- Bij Prestatie-inkoop is opdrachtnemer 'in the lead'. Inschrijvers krijgen zo de kans om hun expertise maximaal te laten zien. Dit betekent wel dat een opdrachtgever moet 'durven' loslaten.
- De inschrijver die de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt, krijgt hierdoor alle ruimte om zich te onderscheiden van zijn concurrenten. Door oog te hebben voor te benutten kansen en mogelijke risico's, zorgt hij ervoor dat de projectdoelen van de opdrachtgever gehaald worden binnen budget, volgens planning en volgens de afgesproken kwaliteitseisen.
- Het resultaat:
 - een betere samenwerking en afstemming in de keten;
 - meer mogelijkheden voor opdrachtnemer om zich te onderscheiden van zijn concurrenten;
 - minder meerwerk en minder vertraging en;
 - een hogere klanttevredenheid.



Prestatie inkoop, wanneer is het geschikt

- Prestatie-inkoop wordt gebruikt bij opdrachten waar de opdrachtgever enige afstand tot de oplossingsrichting en uitvoering van de opdracht kan houden.
- Randvoorwaarde voor succesvol toepassen is de aanwezigheid van concurrentie in de markt.
- Of de aanpak succesvol kan worden toegepast voor een project, hangt daarnaast af van onder meer de complexiteit (voldoende opdrachtgeversrisico's waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden) en de mate waarin functioneel kan worden uitgevraagd (hoe meer onderscheidend vermogen, hoe beter).
- Belangrijkste is dat opdrachtgever bereid is om los te laten (minimaliseren toetsing (o.a. PvE) en juiste houding en gedrag (o.a. interview).
- Ook moet het goed mogelijk zijn een heldere en overzichtelijke risico-verdeling te maken. Opdrachtnemer aan de andere kant moet bereid zijn om zijn vakmanschap te tonen en zijn prestaties transparant te maken. Opdrachtgever legt als het ware het inhoudelijk initiatief volledig bij opdrachtnemer.

Prestatie inkoop, wanneer is het geschikt

- Als opdrachtgever voldoende inhoudelijk tegenwicht tegenover de opdrachtnemer kan geven, bijvoorbeeld door medewerkers te betrekken bij een Prestatie-inkoop met voldoende materiekennis.
- Als een opdrachtgever voldoende kennis in huis heeft voor haar eigen taken, waaronder het beheersen van opdrachtgevers risico's en strategisch omgevingsmanagement. Bovendien dient opdrachtgever de expertise te hebben om een zorgvuldige inkoopafweging te kunnen maken.
- Prestatie-inkoop kan alleen met een proactieve opdrachtnemer die in staat is de niet-technische risico's (buiten de eigen invloedssfeer / niet zelf in de hand) te minimaliseren. Opdrachtgever dient zo min mogelijk gebruik te maken van minimum voorwaarden (PvE). In de overeenkomst dienen de belangen in balans / gestroomlijnd te zijn o.b.v. de 'wat' vraag i.p.v. de 'hoe' vraag.

Best Value Procurement
geschikt voor vrijwel alle sectoren



GESCHIKT



ONGESCHIKT

Prestatie inkoop & aanbestedingen



- Prestatie-inkoop is geen aanbestedingsprocedure, het is een manier van denken en werken, die ook effect heeft op de wijze waarop een aanbestedingsprocedure wordt doorlopen.
- Uiteraard moeten de aanbestedingsprincipes van transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit worden toegepast.
- Prestatie-inkoop is en wordt toegepast bij zowel de openbare als de niet-openbare procedures. Maar ook bij de concurrentiegerichte dialoog en de mededingingsprocedures met onderhandeling.
- Bij de toepassing van Prestatie-inkoop is het zaak om zowel de principes van Prestatie-inkoop als de aanbestedingsregels te volgen. Dit vraagt expertise ten aanzien van zowel de Prestatie-inkoop principes als van het aanbestedingsrecht.

Prestatie inkoop & aanbestedingen

- Bij Prestatie-inkoop zal de uiteindelijke gunningsbeslissing zodanig moeten worden gemotiveerd dat alle inschrijvers de beoordeling kunnen controleren of de beoordeling de gunningsbeslissing rechtvaardigt.
- De doelstellingen van de aanbesteding moeten bij Prestatie-inkoop de inschrijvers voldoende houvast bieden en deze moeten door de inschrijvers op een vergelijkbare wijze te interpreteren zijn. Dit betekent dat de opdrachtbeschrijving voldoende concreet en duidelijk moet zijn voor de inschrijvers, zodat zij begrijpen wat van hen verwacht wordt.
- Grootste misverstand: BVP \neq aanbesteding \neq inkoop \neq selectie-instrument.
- Met het gebruik van Prestatie-inkoop zal het risico op te hoge leveranciersafhankelijkheid (vendor lock-in) groter worden.

Prestatie inkoop & aanbestedingen

Tijdens de aanbesteding zijn diverse dingen anders bij Prestatie-inkoop, zoals:

- de hoogte van de kwaliteitscomponent in voor de beste prijs-kwaliteit verhouding (70-75% kwaliteit en 25-30% prijs) om prijsvechters buiten de deur te houden;
- de beperkte hoeveelheid en omvang van de in te dienen stukken en;
- het gebruik van dominante informatie.

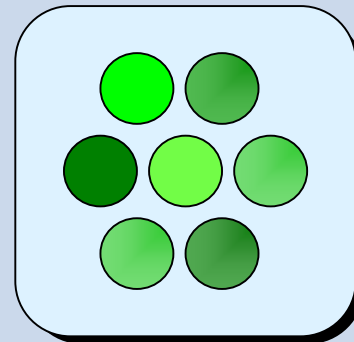
Dominante informatie.

- Minimaliseert de tijd voor beslissingsvorming / beslissingstijd;
- Zorgt ervoor dat zelfs "de blinde" het kan zien en;
- Zorgt ervoor dat iedereen meer gefocust is.

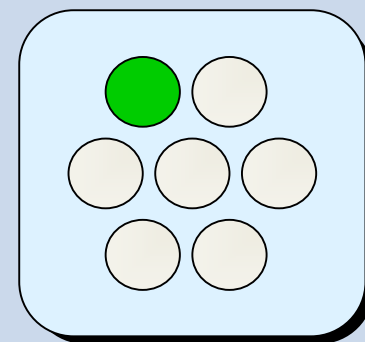
Vraag: Bij welk scenario, scenario 1 of scenario 2, is het gemakkelijker / hoeven we de minste tijd te besteden om de meest groene leverancier te onderscheiden?



Scenario 1



Scenario 2



Prestatie inkoop & aanbestedingen

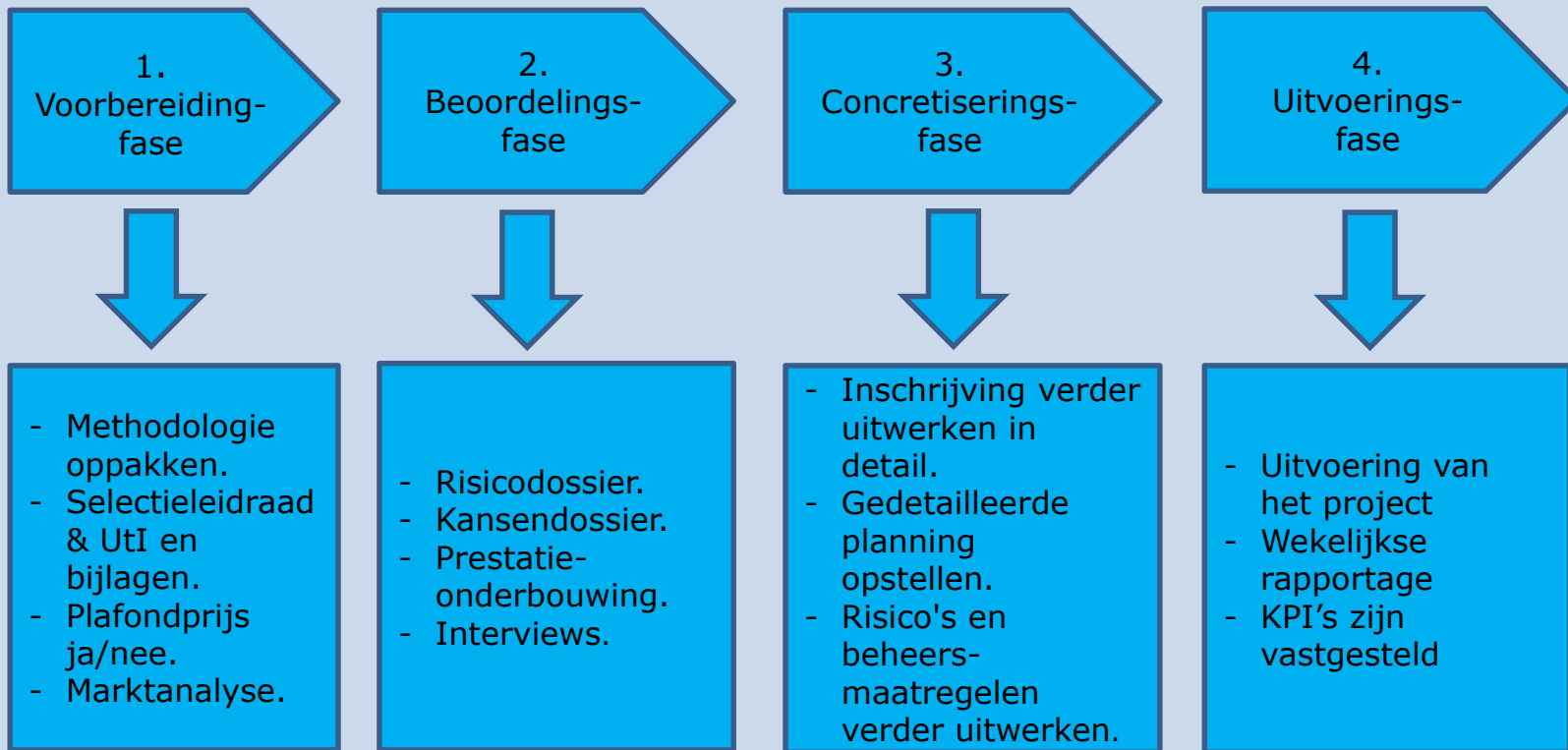
De inschrijving bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel.

- In het schriftelijke deel onderbouwen de inschrijvers hun visie op de te leveren prestatie, de opdrachtgeversrisico's, eventuele beheersmaatregelen en mogelijke kansen.
- Bij het mondelinge deel worden per inschrijver 2 sleutelfunctionarissen geïnterviewd om te beoordelen in hoeverre zij het project doorgronden.

Beoordelingsproces.

- Individuele beoordelingen;
- Vanuit diverse invalshoeken met multidisciplinair team;
- Dominante scores;
- Zonder kennis van prijs;
- Zonder kennis van naam aanbieder;
- Consensuscores (i.p.v. gemiddelden) en;
- Procesbegeleider die op afstand staat van de inhoud.

Prestatie inkoop, het proces



Prestatie inkoop, het proces

De inschrijving op een Prestatie-inkoop traject bestaat uit.

- Een prestatie-onderbouwing van maximaal 2 x A4;
- Een risicodossier van maximaal 2 x A4;
- Een kansendossier van maximaal 2 x A4;
- Een planning en;
- Een prijs.

Evenals een interview na het indienen van de inschrijving en welke onderdeel is van het gunningsmodel.

Inhoud van de inschrijving.

- De prestatie-onderbouwing beschrijft op hoofdlijnen wat wordt aangeboden;
- Het risicodossier bevat een gelimiteerd aantal risico's, het kansendossier bevat de kansen die inschrijver ziet om extra aan te bieden in het kader van de doelstellingen van de opdrachtgever en;
- De planning laat de belangrijkste mijlpalen en het kritieke pad zien.

O.b.v. deze documenten nodigt de RBG (eventueel alleen de x-aantal beste) de inschrijvers uit voor een interview, waarna de uiteindelijk geselecteerde inschrijver in de concretiseringsfase samen met de aanbestedende partij gedetailleerde plannen uitwerkt en tot een definitief contract komt.

Prestatie inkoop, het proces

Gunningscriteria:

- De prestatie-onderbouwing;
- Het risicodossier: risico's voor opdrachtgever, met name buiten de eigen invloedssfeer;
- Het kansendossier: waarde verhogende opties tegen meerprijs;
- De interviews met medewerkers van de inschrijvers en;
- De prijs.

Wegingsfactoren (een voorbeeld):

- Prijs: 25 - 30%
- Kwaliteit: 70 - 75%
 - Prestatie-onderbouwing: 15 - 20%
 - Het risico- en kansendossier: te verdelen 25% (bijv. 15% om 10%)
 - Interviews: 30%

In 57% van de gevallen heeft de inschrijver die de aanbesteding wint ook de laagste prijs!

Prestatie inkoop, het proces

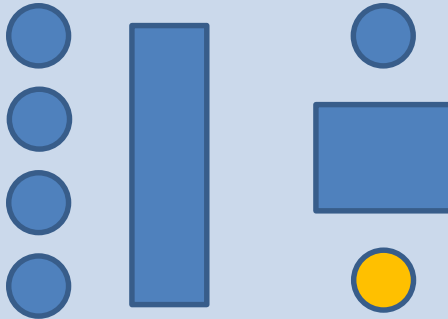
criterium	Aandachtspunten	Doelstelling opdrachtgever
Risicomangement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificatie belangrijkste risico's; 2. Identificatie effectieve beheersmaatregelen; 3. SMART en; 4. Ambitie en commitment. 	Risico's minimaliseren t.b.v. het realiseren van de projectdoelstellingen
Kansenmanagement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificatie belangrijkste kansen; 2. Identificatie effectieve maatregelen om kansen te benutten; 3. SMART en; 4. Ambitie en commitment 	Kansen maximaliseren om waarde toe te voegen aan de projectdoelstellingen
Planningsmanagement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificatie van activiteiten, kritieke pad en mijlpalen en; 2. Consistentie met het ingediende risico- en kansendossier. 	Inschrijver toont met een realistische planning aan dat de mijlpalen worden gehaald.
Interview sleutelfunctionaris 1 + 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vertrouwd en consistent met de inschrijving; 2. Passende kennis en ervaring en; 3. Keuze van de sleutelfunctionarissen. 	Sleutelfunctionarissen van inschrijver die de uitvoering van de opdracht en de inschrijving doorgronden en zich eraan committeren.

Prestatie inkoop, het proces

Beoordelingsproces.

- Leden van het beoordelingsteam ontvangen alleen (anoniem) de prestatieonderbouwing, risico- en kansendossier en de planningen. Niet de ingediende prijzen.
- Leden beoordelen eerste de stukken individueel, daarna volgt de consensus score.

Interviews.



Concretiseringsfase

- Alleen met de inschrijver aan wie voorlopig is gegund;
- Inschrijver dient zijn inschrijving uit te werken en dus te verduidelijken en;
- Definitieve gunning indien uitwerking volledig akkoord van de RBG is.

Prestatie inkoop, het proces

Prestatie-onderbouwing.

Op 1 A4-tje:

- Op welke wijze inschrijver de opdracht op hoofdlijnen gaat uitvoeren en;
- Wat inschrijver gaat doen om de opdracht doelstellingen te realiseren.

Op 1 A4-tje:

- De onderbouwing waarom inschrijver in staat is om dit project te realiseren.

Kansendossier.

- Hierin dienen de kansen te worden geïdentificeerd (toegevoegde waarde opties).
- Hierin dient in het kort beschreven te worden op welke wijze de kans 'waarde toevoegt' aan de opdracht.
- Alles in dit dossier vormt geen onderdeel van de kosten (komt bovenop de scope en bovenop de inschrijfprijs van inschrijver).
- Hiervoor geeft u (in de financiële onderbouwing) aan hoeveel elke kans kost.

Nb1: kansen zijn "extra's" bovenop de scope.

Nb2: Kansen zijn kansen voor de RBG, niet voor u als inschrijver.

Prestatie inkoop, het proces

Risicodossier.

- Beschrijving belangrijkste risico's: Waarom is het een risico (bedreiging) van de projectdoelstellingen.
- Maatregel om risico te minimaliseren.
- Onderbouwing van effectiviteit maatregel (gedocumenteerde performance): SMART, maatregel risicobeheersing zit in prijs (het is NIET de bedoeling het risico "over te nemen")
- Wat als het risico toch optreedt?

Prijs.

- Alles in het risicodossier en de performance zoals gedefinieerd in de prestatie-onderbouwing moet onderdeel zijn van de prijs.
- Alles in het kansendossier vormt geen onderdeel van de prijs (komt bovenop de scope en bovenop uw inschrijfprijs).
- Daarvoor geeft inschrijver (in de financiële onderbouwing) aan hoeveel elke kans kost.

Prestatie inkoop, het proces

Interviews.

Bij de interviews dient – zeker gezien de zware wegingsfactor - gelijke behandeling van inschrijvers voorop te staan. Tijdens de interviews zal de RBG de gelijke behandeling van alle inschrijvers waarborgen. De RBG zal met name geen informatie geven die sommige inschrijvers kan bevoordelen boven andere.

Concretiseringsfase.

- In deze fase gaat de geselecteerde inschrijver (voor het eerst) technisch de diepte in. Deze Inschrijver zal daarbij een detailplanning, kwaliteitsplannen, risicobeheersings- en risicomanagementplannen (nader) opstellen.
- De RBG zal vóór de Inschrijving in de gunningsfase Inschrijvers erop attent maken dat hun risicodossier zal worden gedeeld met de inschrijver met wie de RBG de concretiseringsfase zal worden gestart. Zonder dat dit mag leiden tot enige prijsaanpassing.
- Deze fase mag niet leiden tot een verandering van (de kenbaar gemaakte doelstelling(en)) van de opdracht.

Prestatie inkoop & onze aanbesteding

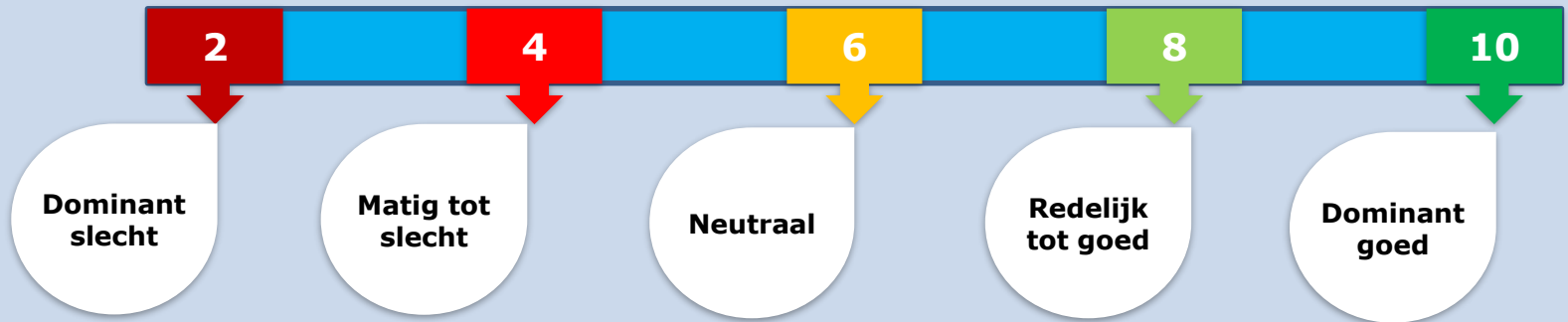
- De aanbesteding loopt een niet-openbare procedure;
- Selectiefase: standaard “de RBG” eisen opgesteld en wie voldoet gaat door naar de gunningsfase;
- De Uitnodiging tot Inschrijving en haar bijlagen (UtI) wordt uitgewerkt volgens de Prestatie-inkoop methodologie;
- Zowel in selectie- als in gunningsfase komt er een Nota van Inlichtingen;
- De RBG dient nog te bepalen of alle inschrijvers naar interview ronde gaan of (bijvoorbeeld) alleen die met een positieve score (> 6) op (alle) kwaliteitsonderdelen;
- De RBG dient nog te bepalen of er een plafondprijs gehanteerd gaat worden en;
- De RBG dient nog te bepalen voor de interviewronde hoeveel sleutelfunctionarissen per inschrijver worden uitgenodigd.

Prestatie inkoop & onze aanbesteding

Enkele tips.

- Maak er geen 'marketing' inschrijving van.
- Focus niet op technische detailinformatie.
- Identificeer waarom een risico een risico is en schrijf dat duidelijk op.
- Geef aan waarom een kans een goede kans is (SMART).
- Geef alleen de grote risico's aan.
- Beschrijf geen generieke risico's / generieke kansen.
- Denk aan de maximale hoeveelheid A4-tjes!
- Hou er rekening mee dat het risicodossier een deel wordt van de inschrijving.

De scores.





**koffie
pauze**

Agenda marktinformatie sessie

1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;
2. Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;
3. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement);
- 4. Vragen voor de Nota van Inlichtingen;**
- 5. Het proces “het betekenen van Hernieuwde Bevelen”;**
- 6. Vragen;**
- 7. Afsluiting.**

Vragen voor de Nota van Inlichtingen

Algemeen.

- In totaal zijn er 9 vragen voor de Nota van Inlichtingen ontvangen in deze selectiefase.
- Er is al een aanmelding ingediend, dat zijn geen vragen voor de Nota van Inlichtingen?
- Ook in gunningsfase worden de geselecteerden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen voor de Nota van Inlichtingen.
- De Nota van Inlichtingen is een document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Gegadigde zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Selectieleidraad en haar Bijlagen.
- De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de aanbesteding en prevaleert ten opzichte van het gestelde in Selectieleidraad en haar Bijlagen.

Vragen voor de Nota van Inlichtingen

Vraag 1.

Graag nadere toelichting over BVP algemeen?

Antwoord vraag 1.

Zie presentatie m.b.t. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement) welke als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen is gevoegd.

Vraag 2.

Kunt u meer vertellen over de opzet van risicodossier?

Antwoord vraag 2.

Zie presentatie m.b.t. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement) welke als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen is gevoegd.

Bij Best Value zijn de risico's voor de opdrachtgever, de opdrachtgever wil graag werken met een opdrachtnemer die het beste is staat is risico's te minimaliseren.

Vragen voor de Nota van Inlichtingen

Vraag 3.

Verstaat u onder "prijsmodel" uitsluitend EMVI?

(concept) Antwoord vraag 3.

Niet anders dan bij een standaard Europese aanbesteding met EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving). Zoals verwoord in de Selectieleidraad zal de RBG van de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding gebruikmaken.

Vraag 4.

Ligt de rest van de 25% van de HB's binnen het hele land?

(concept) Antwoord vraag 4.

Ja dat klopt. Deze 25% (zijnde circa 600 hernieuwde bevelen in 2018) liggen buiten de provincie Zuid-Holland maar binnen Nederland.

Vragen voor de Nota van Inlichtingen

Vraag 5.

Dienen de posten uit vraag 1, de resterende 25% ook aan deur te worden betekend? worden deze aangeboden?

(concept) Antwoord vraag 5.

De RBG gaat bij het beantwoorden van de vraag ervan uit dat hier vraag 4 in deze NvI wordt bedoelt. Ja de resterende 25% wordt aan de deur betekend en aldus ook aangeboden.

Vraag 6.

In het huidige proces bestaat de mogelijkheid tot betaling aan deurwaarder, is dat in het gewenste proces ook zo?

(concept) Antwoord vraag 6.

Ja met minimaal de mogelijkheid om betalingen zowel cash als per pin te ontvangen. De RBG staat open voor aanvullende betaalmogelijkheden.

Vragen voor de Nota van Inlichtingen

Vraag 7.

De omvang van de batches worden in overleg met de leverancier bepaald, in hoeverre heeft de uitvoerende hier invloed op?

(concept) Antwoord vraag 7.

De RBG gaat bij het beantwoorden van de vraag ervan uit dat hier met "de leverancier" de huidige leverancier van het huidige proces wordt bedoeld. De RBG is voorstander van het overlegmodel maar de regie ligt bij de RBG.

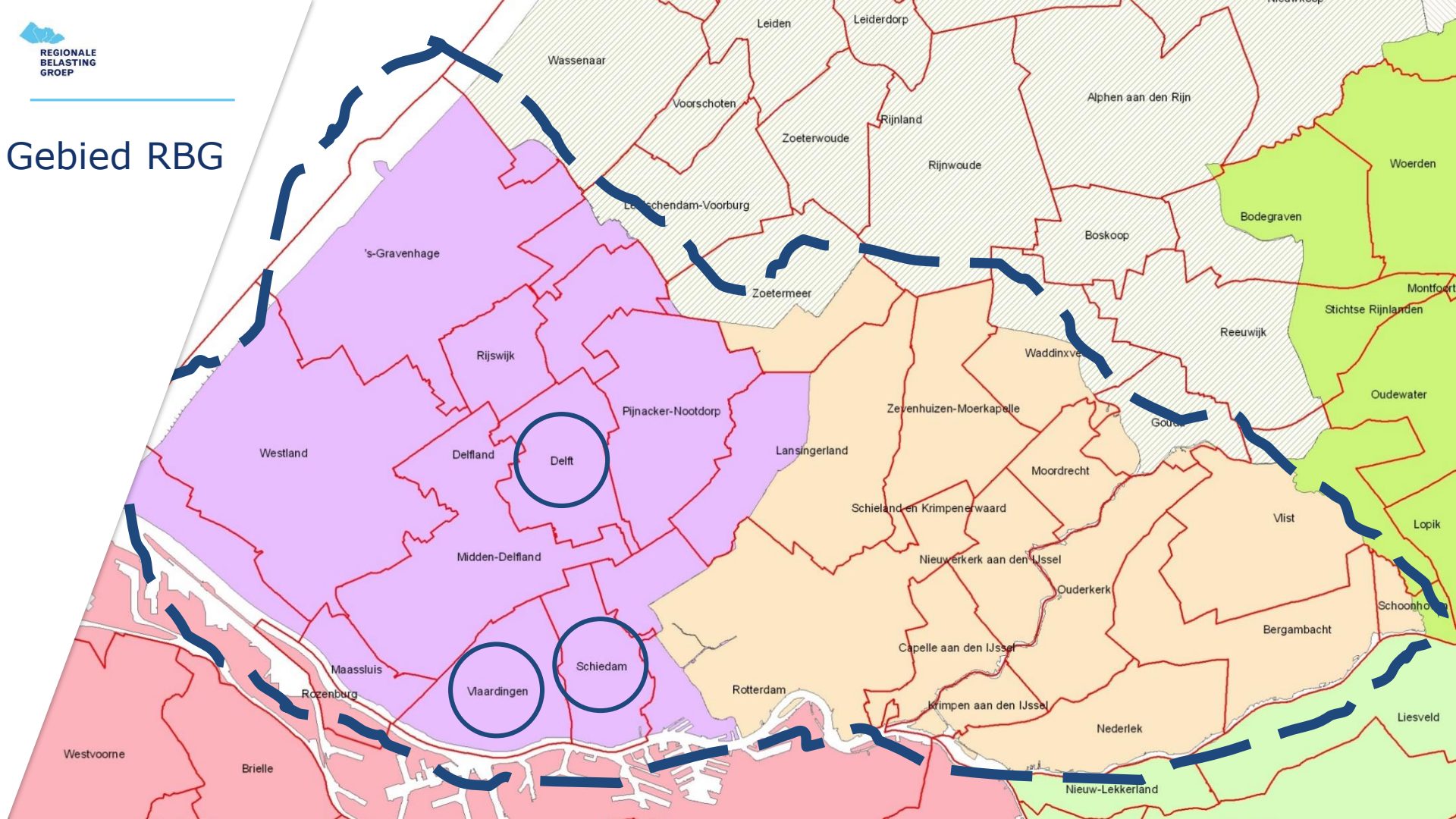
Vraag 8.

Bepaalt de RBG het te betekenen gebied per batch of wordt er per gebied geselecteerd? Of gaat dit in overleg met de uitvoerende partij?

(concept) Antwoord vraag 8.

Er wordt per batch geselecteerd. De ervaring leert wel dat in de steden Den Haag en Rotterdam de meeste HB's worden betekend.

Gebied RBG



Vragen voor de Nota van Inlichtingen

Vraag 9.

Bestaat in het gewenste proces de mogelijkheid om ten kantore van de uitvoerende partij de HB's te printen middels een digitaal aangeleverde batch?

(concept) Antwoord vraag 9.

De RBG staat daar open voor maar wel onder enkele voorwaarden en/of uitgangspunten. Uitgangspunten zijn dat de hernieuwde bevelen, geprint door de nieuwe uitvoerende partij, minimaal identiek qua kwaliteit zijn aan de huidige geprinte hernieuwde bevelen en in precies dezelfde huisstijl van de RBG zijn.

Agenda marktinformatie sessie

1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;
2. Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;
3. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement);
4. Vragen voor de Nota van Inlichtingen;
- 5. Het proces "het betekenen van Hernieuwde Bevelen";**
- 6. Vragen;**
- 7. Afsluiting.**

Toelichting

- Huidig proces
- Gewenst proces

Het hernieuwd bevel

- Aanmaning en dwangbevel per post
- Hernieuwd bevel (HB) betekend door deurwaarder
- Deurwaarder door RBG aangewezen

Huidig proces

- Printservicebureau RBG levert HB's en enveloppen
- Maximaal 4 pagina's
- Bij betaling: kwitantie/betaalbewijs
- Alle originele HB's en niet-betekende dossiers retour RBG

Huidig proces - 2

- Niet betekend: Inzicht deurwaarder of teruggevraagd RBG
- Via portaal huidige leverancier inzicht in status
- Deurwaarder verwerkt betekening dagelijks
- Batch bestand van verwerkte betekeningen volgende ochtend aan RBG gemaild
- Kosten HB dan bij RBG opgeboekt

Huidig proces - 3

- Hernieuwde beleven worden periodiek ingeleverd bij RBG
- De RBG laat hernieuwde bevelen scannen voor eigen Portal

Gewenst proces

Voor de RBG van belang:

- Tijdig doorgeven betekenings
- Minimale betaalmogelijkheden: contant en via pin.
Doorbetaling spoedig, uiterlijk 2 weken
- Makkelijk kunnen terugvragen
- Garantie teruggevraagd HB niet betekenen

Gewenst proces - 2

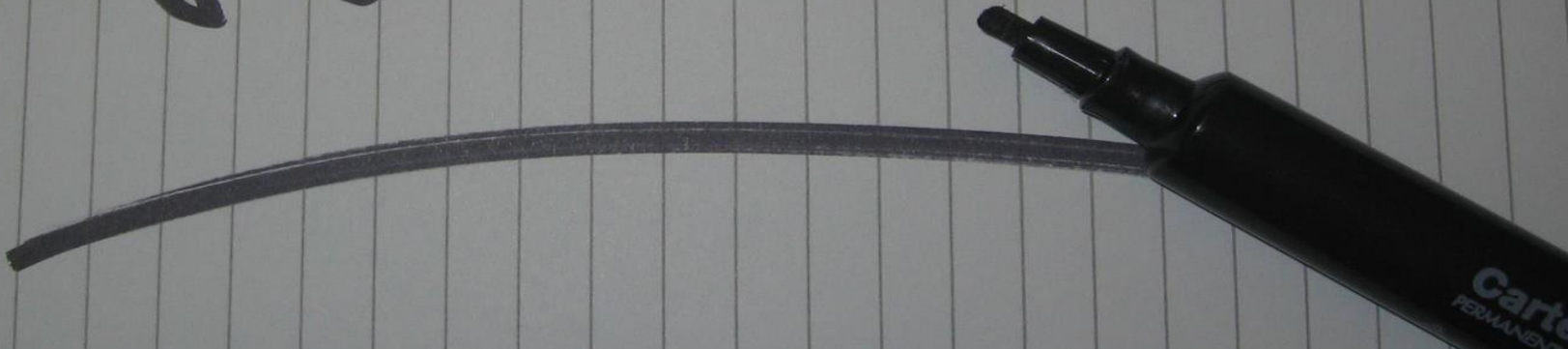
Frequentie van aanlevering:

- Is afhankelijk van aanslagoplegging RBG
- Historisch gezien piekbelasting in juni-augustus en november-december

Agenda marktinformatie sessie

1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;
2. Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;
3. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement);
4. Vragen voor de Nota van Inlichtingen;
5. Het proces "het betekenen van Hernieuwde Bevelen";
- 6. Vragen;**
- 7. Afsluiting.**

Questions?



Agenda marktinformatie sessie

1. Opening en voorstellen aanwezig van de RBG;
2. Woord van welkom door de heer J. Kooistra, controller en plv. directeur van de RBG;
3. Prestatie-inkoop (Best Value Procurement);
4. Vragen voor de Nota van Inlichtingen;
5. Het proces "het betekenen van Hernieuwde Bevelen";
6. Vragen;
- 7. Afsluiting.**



**Dank
voor**
uw aandacht