

## **Bijlage 4 Programma van Eisen**

### 1. Publiekrechtelijke invorderingsdiensten

Alle drie de gemeenten hebben te maken met gemeentelijke belastingen, gemeente Veenendaal verzorgt het innen van de gemeente belastingen voor gemeenten Renswoude en Woudenberg. Onder gemeentelijke belastingen vallen de volgende belastingsoorten:

- Afvalstoffenheffing (vastrecht);
- Afvalstoffenheffing (variabel -> ledigingen restafval);
- Rioolheffing gebruik woning;
- Rioolheffing gebruik niet-woning;
- Rioolheffing eigendom woning;
- Rioolheffing eigendom niet-woning;
- Hondenbelasting;
- Hondenbelasting – Kennel;
- Afval Medische Indicatie;
- Onroerende Zaakbelasting eigendom woning;
- Onroerende Zaakbelasting gebruik woning;
- Onroerende Zaakbelasting eigendom niet-woning;
- Onroerende Zaakbelasting gebruik niet-woning.

Gemeente Veenendaal heeft daarnaast nog te maken met overige belastingsoorten zoals reclamebelasting, BIZ-bijdrage, precariobelasting, toeristenbelasting, leges, grafrechten, bestuurlijke boetes waarvan invorderingsdiensten die ook tot de scope van deze opdracht behoren. Deze overige belastingensoorten vallen voor gemeenten Renswoude buiten de scope van de opdracht. Voor gemeente Woudenberg zijn van de overige belastingsoorten enkel de toeristenbelasting en de BIZ-bijdrage wel van toepassing

Voor de gemeente Veenendaal worden er verschillende aanslagen verzonden die publiekrechtelijk worden ingevorderd:

- Gemeentelijke belastingen: Circa 38.000 aanslagen per jaar waarvan circa 34.000 in februari. In september circa 3000 aanslagen en in december circa 600 aanslagen.
- Reclamebelasting: Circa 700 aanslagen opgelegd op 30 juni van het belastingjaar.
- BIZ – Bijdrage: Circa 400 aanslagen opgelegd op 30 juni van het belastingjaar.
- Precariobelasting: Circa 150 aanslagen opgelegd aan het einde van het belastingjaar.
- Leges: In 2019 zijn er 1900 aanslagen opgelegd.

In 2019 zijn er n.a.v. het kohier in februari (ca. 34.000 aanslagen) ca. 3700 herinneringen verzonden. Vervolgens zijn er ca. 1400 aanmaningen verzonden n.a.v. voorgenoemd kohier en uiteindelijk 841 dossiers aangeleverd bij de huidige opdrachtnemer. Voorgenoemd aantal dossiers geldt voor belastingjaar 2019, het aantal dossiers per kalenderjaar ligt hoger; 2016 ca. 1700 dossier, 2017 ca. 2100 dossiers, 2018 ca. 1500 dossiers, 2019 ca. 1400 dossiers.

Voor de gemeente Renswoude worden er ca. 2500 aanslagen per jaar verzonden voor de gemeentelijke belastingen. In 2019 zijn n.a.v. het kohier in februari (ca. 2500 aanslagen) 120 herinneringen verzonden, ca. 60 aanmaningen en uiteindelijk 39 dossiers aangeleverd bij de huidige opdrachtnemer. Voorgenoemd aantal dossiers geldt voor belastingjaar 2019, het aantal dossiers per kalenderjaar ligt hoger; 2016 ca. 50 dossiers, 2017 ca. 50 dossiers, 2018 ca. 60 dossiers, 2019 ca. 50 dossiers.

Voor de gemeente Woudenberg zijn de cijfers van 2019 niet beschikbaar. In 2018 zijn er voor gemeente Woudenberg 10.627 aanslagen voor gemeentelijke belastingen verzonden. N.a.v. hiervan zijn er 624 aanmaningen verzonden en 105 dwangbevelen.

### 2. Landbereik

De uitvoering van de werkzaamheden hebben betrekking op invorderingsdiensten binnen Nederland en in het buitenland. Het merendeel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd binnen de gemeente Veenendaal, Renswoude en Woudenberg.

### 3. Werkproces gemeentelijke belastingen gemeente Veenendaal

De aanslagen gemeentelijke belastingen moeten binnen 3 maanden na dagtekening van de aanslag worden door belastingplichtige. Ook is er de mogelijkheid om een machtiging af te geven voor

automatische incasso; de belastingaanslag wordt dan in 10 maandelijkse termijnen afgeschreven van het opgegeven rekeningnummer. Als er sprake is van bewindvoering, onvoldoende saldo op het moment afschrijven of meerdere openstaande aanslagen, dan kan de invorderingsambtenaar besluiten om een betalingsregeling te treffen.

Als de aanslag na 3 maanden niet is voldaan en er is geen machtiging voor automatische incasso afgegeven of een betalingsregeling aangevraagd, dan volgt er binnen 2 weken een herinneringsbrief met daarin het verzoek om het openstaande (rest)bedrag binnen 14 dagen te voldoen.

Als er n.a.v. de herinnering het openstaande bedrag niet of niet volledig wordt voldaan, dan volgt er een aanmaningsbrief met een kostenverhogende werking voor de belastingplichtige. Bij aanslagen tot € 454,00 wordt de aanslag verhoogd met € 7,00 aan kosten, voor aanslagen vanaf € 454,00 zijn de kosten € 17,00. Doorgaans wordt deze brief een maand na de herinnering verzonden, maar omdat dit midden in de zomervakantie valt pas in augustus / september.

Als na een maand de volledige betaling van het openstaande bedrag is uitgebleven, draagt Opdrachtgever het dossier over aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstuurt vervolgens een dwangbevel per post naar de belastingplichtige. De hoogte van de invorderingskosten van het dwangbevel (minimaal € 43,00) zijn afhankelijk van de hoogte van het aanslagbedrag. De invorderingskosten van het dwangbevel zijn voor de aanbestedende dienst. Verder dient opdrachtnemer de invorderingsmaatregelen uit te voeren volgens het Wetboek van Rechtsvordering. Het geïnde bedrag incl. dwangbevelkosten wordt wekelijks overgemaakt naar de belastingrekening van de gemeente Veenendaal waarna het bedrag wordt afgeboekt op de juiste aanslag. Alle kosten die ontstaan na het dwangbevel zijn voor Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtnemer een dossier retourneert wat nog niet volledig is voldaan, dan beoordeelt de invorderingsambtenaar of dit terecht is. Indien de invorderingsambtenaar informatie heeft waarmee het openstaande bedrag als nog kan worden geïnd, dan wordt deze informatie gedeeld met Opdrachtnemer en wordt het dossier opnieuw (kosteloos) geactiveerd. Is er geen nieuwe informatie bekend, dan wordt het dossier oninbaar voorgesteld door de invorderingsambtenaar aan het College van B&W.

#### 4. Werkproces Overige belastingsoorten gemeente Veenendaal

Bij de reclamebelasting, BIZ - bijdrage, precariobelasting en leges is er na oplegging een betaaltermijn van 1 maand. Bij deze belastingsoorten is er geen automatische incasso mogelijk, maar een betalingsregeling behoort wel tot de mogelijkheden. Bij niet tijdig betalen volgt er binnen 2 weken na het verlopen van de laatste vervaldatum een kosteloze herinnering met het verzoek om binnen 14 dagen het (rest)bedrag te voldoen.

Als er n.a.v. de herinnering het openstaande bedrag niet of niet volledig wordt voldaan, dan volgt er een aanmaningsbrief met een kostenverhogende werking voor de belastingplichtige. Bij aanslagen tot € 454,00 wordt de aanslag verhoogd met € 7,00 aan kosten, voor aanslagen vanaf € 454,00 zijn de kosten € 17,00. Doorgaans wordt deze brief een maand na de herinnering verzonden, maar omdat dit midden in de zomervakantie valt pas in augustus / september.

Als na een maand de volledige betaling van het openstaande bedrag is uitgebleven, draagt Opdrachtgever het dossier over aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstuurt vervolgens een dwangbevel per post naar de belastingplichtige. De hoogte van de invorderingskosten van het dwangbevel (minimaal € 43,00) zijn afhankelijk van de hoogte van het aanslagbedrag. De invorderingskosten van het dwangbevel zijn voor de aanbestedende dienst. Verder dient opdrachtnemer de invorderingsmaatregelen uit te voeren volgens het Wetboek van Rechtsvordering. Het geïnde bedrag incl. dwangbevelkosten wordt wekelijks overgemaakt naar de belastingrekening van de gemeente Veenendaal waarna het bedrag wordt afgeboekt op de juiste aanslag. Alle kosten die ontstaan na het dwangbevel zijn voor Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtnemer een dossier retourneert wat nog niet volledig is voldaan, dan beoordeelt de invorderingsambtenaar of dit terecht is. Indien de invorderingsambtenaar informatie heeft waarmee het openstaande bedrag als nog kan worden geïnd, dan wordt deze informatie gedeeld met Opdrachtnemer en wordt het dossier opnieuw (kosteloos) geactiveerd. Is er geen nieuwe informatie

bekend, dan wordt het dossier oninbaar voorgesteld door de invorderingsambtenaar aan het College van B&W.

#### 5. Werkproces gemeentelijke belastingen gemeente Renswoude

De aanslagen gemeentelijke belastingen moeten binnen 3 maanden na dagtekening van de aanslag betaald worden door belastingplichtige. Ook is er de mogelijkheid om een machtiging af te geven voor automatische incasso; de belastingaanslag wordt dan in 8 maandelijkse termijnen afgeschreven van het opgegeven rekeningnummer. Als er sprake is van bewindvoering, onvoldoende saldo op het moment afschrijven als gevolg van een grillig inkomen of meerdere openstaande aanslagen, dan kan de invorderingsambtenaar besluiten om een betalingsregeling te treffen.

Als de aanslag na 3 maanden niet is voldaan en er is geen machtiging voor automatische incasso afgegeven of een betalingsregeling aangevraagd, dan volgt er binnen 2 weken een herinneringsbrief met daarin het verzoek om het openstaande (rest)bedrag binnen 14 dagen te voldoen.

Als er n.a.v. de herinnering het openstaande bedrag niet of niet volledig wordt voldaan, dan volgt er een aanmaningsbrief met een kostenverhogende werking voor de belastingplichtige. Bij aanslagen tot € 454,00 wordt de aanslag verhoogd met € 7,00 aan kosten, voor aanslagen vanaf € 454,00 zijn de kosten € 17,00. Doorgaans wordt deze brief een maand na de herinnering verzonden, maar omdat dit midden in de zomervakantie valt pas in augustus / september.

Als na een maand de volledige betaling van het openstaande bedrag is uitgebleven, draagt de gemeente Veenendaal (namens gemeente Renswoude) het dossier over aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stuurt vervolgens een dwangbevel per post naar de belastingplichtige. De hoogte van de invorderingskosten van het dwangbevel (minimaal € 43,00) zijn afhankelijk van de hoogte van het aanslagbedrag. De invorderingskosten van het dwangbevel zijn voor de gemeente Veenendaal. Verder dient opdrachtnemer de invorderingsmaatregelen uit te voeren volgens het Wetboek van Rechtsvordering. Het geïnde bedrag incl. dwangbevelkosten wordt wekelijks overgemaakt naar de belastingrekening van de gemeente Veenendaal waarna het bedrag wordt afgeboekt op de juiste aanslag. Alle kosten die ontstaan na het dwangbevel zijn voor Opdrachtnemer.

Indien de Opdrachtnemer een dossier retourneert wat nog niet volledig is voldaan, dan beoordeelt de invorderingsambtenaar of dit terecht is. Indien de invorderingsambtenaar informatie heeft waarmee het openstaande bedrag als nog kan worden geïnd, dan wordt deze informatie gedeeld met het incassokantoor en wordt het dossier opnieuw (kosteloos) geactiveerd. Is er geen nieuwe informatie bekend, dan wordt het dossier oninbaar voorgesteld door de invorderingsambtenaar aan het College van B&W.

#### 6. Werkproces gemeentelijke belastingen gemeente Woudenberg

De aanslagen gemeentelijke belastingen moeten binnen 4 maanden na dagtekening van de aanslag betaald worden door belastingplichtige. Ook is er de mogelijkheid om een machtiging af te geven voor automatische incasso; de belastingaanslag wordt dan in 9 maandelijkse termijnen afgeschreven van het opgegeven rekeningnummer. Als er sprake is van bewindvoering, onvoldoende saldo op het moment afschrijven als gevolg van een grillig inkomen of meerdere openstaande aanslagen, dan kan de invorderingsambtenaar besluiten om een betalingsregeling te treffen.

Als de aanslag na 4 maanden niet is voldaan en er is geen machtiging voor automatische incasso afgegeven of een betalingsregeling aangevraagd, dan volgt er binnen 2 weken een herinneringsbrief met daarin het verzoek om het openstaande (rest)bedrag binnen 14 dagen te voldoen.

Als er n.a.v. de herinnering het openstaande bedrag niet of niet volledig wordt voldaan, dan volgt er een aanmaningsbrief met een kostenverhogende werking voor de belastingplichtige. Bij aanslagen tot € 454,00 wordt de aanslag verhoogd met € 7,00 aan kosten, voor aanslagen vanaf € 454,00 zijn de kosten € 17,00. Doorgaans wordt deze brief een maand na de herinnering verzonden, maar omdat dit midden in de zomervakantie valt pas in augustus / september.

Als na een maand de volledige betaling van het openstaande bedrag is uitgebleven, draagt de gemeente Veenendaal (namens gemeente Renswoude) het dossier over aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stuurt vervolgens een dwangbevel per post naar de belastingplichtige. De hoogte van de invorderingskosten van het dwangbevel (minimaal € 43,00) zijn afhankelijk van de hoogte van

het aanslagbedrag. De invorderingskosten van het dwangbevel zijn voor de gemeente Veenendaal. Verder dient opdrachtnemer de invorderingsmaatregelen uit te voeren volgens het Wetboek van Rechtsvordering. Het geïnde bedrag incl. dwangbevelkosten wordt wekelijks overgemaakt naar de belastingrekening van de gemeente Veenendaal waarna het bedrag wordt afgeboekt op de juiste aanslag. Alle kosten die ontstaan na het dwangbevel zijn voor Opdrachtnemer.

Indien de Opdrachtnemer een dossier retourneert wat nog niet volledig is voldaan, dan beoordeelt de invorderingsambtenaar of dit terecht is. Indien de invorderingsambtenaar informatie heeft waarmee het openstaande bedrag als nog kan worden geïnd, dan wordt deze informatie gedeeld met het incassokantoor en wordt het dossier opnieuw (kosteloos) geactiveerd. Is er geen nieuwe informatie bekend, dan wordt het dossier oninbaar voorgesteld door de invorderingsambtenaar aan het College van B&W.

## 7. Kwijtschelding

Voor de gemeentelijke belastingen van niet zakelijke belastingsoorten is er een mogelijkheid om kwijtschelding aan te vragen. Het kwijtscheldingsverzoek wordt getoetst op inkomen, vermogen en bezittingen. Als de kwijtschelding wordt toegekend, dan is er een mogelijkheid om dit jaarlijks automatisch te laten kwijtschelden. De gegevens moeten daarvoor worden aangeleverd bij het inlichtingenbureau. Hiervoor moet de burger eerst schriftelijk toestemming verlenen.

Het is mogelijk dat een dossier aan opdrachtnemer is overgeleverd en tussentijds kwijtschelding van gemeentelijke belastingen wordt toegekend.

## Algemene eisen

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de eisen in de aanbestedingsdocumenten en in het bijzonder aan de eisen in onderhavig document.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9.  | Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan hetgeen dat door Inschrijver bij het indienen van zijn inschrijving in de gunningscriteria is vermeld.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10. | Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. | Communicatie, zowel mondeling als schriftelijk, vindt plaats in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. | De Opdrachtnemer heeft een Stichting Derdengelden Rekening waarop geïncasseerde bedragen worden gestort. Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord dat deze binnen 1 maand na gunning wordt geopend en dat op verzoek van de Opdrachtgeverbewijsmiddelen kan overleggen waaruit dat blijkt.                                                                                                                     |
| 13. | De derdengelden administratie alsmede de interne bedrijfsadministratie van Opdrachtnemer wordt jaarlijks door een onafhankelijke instantie gecontroleerd. Op verzoek van Opdrachtgever is deze rapportage in te zien.                                                                                                                                                                                              |
| 14. | Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de Raamovereenkomst kosteloos mee aan een geruisloze overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bereid in dat kader kennis en ervaring van de bij de Opdrachtgever uit te voeren dienstverlening kosteloos met de nieuwe Opdrachtnemer te delen en alle bijbehorende documenten aan de Opdrachtgever over te dragen bij beëindiging van de Raamovereenkomst. |

## Eisen aan de dienstverlening

|     |                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | Opdrachtnemer beschikt tenminste over een deurwaardersnetwerk met landelijke dekking.                                                                                                   |
| 16. | Opdrachtgever dient aan Opdrachtnemer op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur opdrachten te kunnen verstrekken met uitzondering van de Nederlandse nationale feestdagen.              |
| 17. | Alle bestanden, documenten of anderszins worden uiterst vertrouwelijk/geheim behandeld door Opdrachtnemer en al haar medewerkers die belast zijn met uitvoering van de dienstverlening. |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. | De Opdrachtnemer maakt voor het uitvoeren van de overeenkomst uitsluitend gebruik van medewerkers die beschikken over de vereiste vakdiploma's, kennis van wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 19. | Medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over een actuele VOG, dat wil zeggen niet ouder dan een jaar. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de VOG van de medewerkers van Opdrachtnemer die voor Opdrachtgever worden ingezet.                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door haar ingezette medewerkers zich tijdens de uitvoering van de dienstverlening als een goed werknemer gedragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 21. | Opdrachtgever levert informatie m.b.t. een invorderingstraject digitaal aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 22. | Opdrachtnemer verwerkt de door Opdrachtgever digitaal aangeleverde informatie in documenten die voldoen aan de eisen van de geldende wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 23. | Na ontvangst van een invorderingstraject van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen het dwangbevel te betekenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 24. | Een invordering dient binnen zes maanden te zijn afgewikkeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 25. | Een overschrijding van de termijn in de twee voorgaande eisen dient per invordering onderbouwd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 26. | Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een online portal ter beschikking waarin Opdrachtgever inzicht heeft in de huidige stand van zaken van een invorderingstraject inclusief status en achterliggende documentatie, ondernomen en geplande acties, openstaande bedragen, rapportages kan genereren op totaal en individueel niveau, zaken kan aanvullen zoals aantekeningen en (gedeeltelijke) betalingen.                                                                       |
| 27. | Opdrachtnemer stelt de link naar de online portal en gebruikersnamen en wachtwoorden ter beschikking voor tenminste 4 medewerkers. Bij vervanging van een medewerker dan wel uitbreiding van het aantal medewerkers dat toegang dient te hebben tot de online portal worden kosteloos nieuwe gebruikersnamen en wachtwoorden ter beschikking gesteld.                                                                                                                              |
| 28. | Opdrachtnemer stelt bij ingang van de overeenkomst een handleiding m.b.t. het gebruik van de online portal ter beschikking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 29. | Indien Opdrachtgever dit nodig acht geeft Opdrachtnemer kosteloos op locatie van Opdrachtgever uitleg aan de medewerkers van Opdrachtgever over het gebruik van de online portal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 30. | Indien medewerkers bij Opdrachtgever gewisseld worden versterkt Opdrachtnemer kosteloos een gebruikersnaam en wachtwoord om deze persoon/personen toegang te verstrekken tot het online portal.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 31. | Ingeval van correspondentie met curatoren en bewindvoerders om een vordering in te dienen inzake faillissementen en Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en/of andere schuldbemiddelings- en saneringsinstanties of personen zendt de Opdrachtnemer de bescheiden naar Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                    |
| 32. | Opdrachtnemer draagt zorg voor een compleet dossier met alle documentatie en communicatie per invordering en legt dit vast in het online portal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 33. | Het is voor Opdrachtgever mogelijk om een volledig invorderingstraject inclusief alle communicatie en documentatie te exporteren vanuit het online portal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 34. | Opdrachtnemer doet onderzoek naar adressen van belastingschuldigen, werkgevers en uitkeringsinstanties, vervaardigt zo nodig nieuwedwangbevelen en incasseert zelfstandig de vordering. Indien Opdrachtnemer heeft geconstateerd dat het adres niet correct is, dan maakt deze dit kenbaar bij Opdrachtgever. Vervolgens voert Opdrachtgever een adresonderzoek uit en deelt de bevindingen van dit onderzoek met Opdrachtnemer, waarna Opdrachtnemer zijn werkzaamheden vervolgt. |
| 35. | Beslaglegging op (on)roerende zaken geschiedt door Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt of het beslag wordt uitgewonnen. .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 36. | Indien bij een vordering een kwijtscheldings- op bezwaarprocedure loopt/gaat lopen, zal Opdrachtnemer de vordering kosteloos aanhouden tot het moment waarop de uitkomst helder is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37. | Indien de Opdrachtgever van mening is dat een vordering onterecht oninbaar wordt geleden, niet volledig is voldaan en waar reeds eenmaal voor is betaald, kan deze door de Opdrachtgever kosteloos ter verdere invordering aan Opdrachtnemer worden geretourneerd                                   |
| 38. | Opdrachtnemer is bereid oude vorderingen van Opdrachtgever over te nemen en hiervan de invorderingsprocedure te starten dan wel te vervolgen.                                                                                                                                                       |
| 39. | Opbrengsten van afgehandelde dossiers dient Opdrachtnemer wekelijks door te storten op de belastingrekening van de gemeente Veenendaal. Daarbij dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een uiteenzetting van het totaalbedrag te geven, zodat Opdrachtgever dit kan afboeken op de juiste aanslagen. |
| 40. | Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de opdracht rekening mee te houden dat een deurwaarder meerdere keren de belastingschuldige bezoekt om de betaling te bewerkstelligen.                                                                                                                 |
| 41. | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit te voeren, dan wel in samenwerking met Opdrachtnemer dan wel uit te besteden aan een onafhankelijke derde partij.                                                                                             |

#### Communicatie

|     |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42. | Minimaal eenmaal per half jaar vindt een evaluatieoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever over de dienstverlening, knelpunten en mogelijke verbeteringen.                                         |
| 43. | Opdrachtnemer werkt binnen vijf werkdagen na het evaluatieoverleg het gespreksverslag uit en e-mailt deze aan Opdrachtgever.                                                                                                                |
| 44. | Indien wenselijk geacht door Opdrachtgever of Opdrachtnemer moet het mogelijk zijn op binnen 5 werkdagen kosteloos overleg te voeren om knelpunten direct aan te pakken.                                                                    |
| 45. | Telefonisch overleg dan wel schriftelijke communicatie m.b.t. de dossiers vindt plaats zoveel als nodig.                                                                                                                                    |
| 46. | Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte wanneer Opdrachtnemer actief is binnen het werkgebied.                                                                                                                                       |
| 47. | Opdrachtnemer dient op werkdagen bereikbaar te zijn tussen 8.30 en 17.00 uur.                                                                                                                                                               |
| 48. | Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever.                                                                                                                                                                        |
| 49. | Opdrachtnemer gaat akkoord dat de contactpersoon van Opdrachtnemer aangaande alle (potentiële) trajecten communiceert met de door aanbestedende dienst aangewezen contactpersoon.                                                           |
| 50. | In geval van vervanging van de contactpersoon van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vooraf informeren en ervoor zorgen dat de vervangende contactpersoon op de hoogte is van de werkwijze en stand van zaken bij Opdrachtgever. |
| 51. | Klachten worden door Opdrachtnemer afgehandeld, ongeacht de wijze waarop zij worden ontvangen.                                                                                                                                              |
| 52. | Opdrachtnemer meldt klachten aan Opdrachtgever evenals de wijze waarop de klacht is afgehandeld.                                                                                                                                            |
| 53. | Indien nodig overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever en vice versa over de afhandeling van een klacht.                                                                                                                                     |
| 54. | Opdrachtnemer houdt rekening met de zienswijze van Opdrachtgever bij het afhandelen van een specifieke klacht.                                                                                                                              |

#### Communicatie naar belastingschuldige

|     |                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55. | Communicatie naar belastingschuldige gebeurt op zo'n wijze dat het herkenbaar is dat dit namens Opdrachtgever gebeurt.                                          |
| 56. | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de formats die gebruikt worden en Opdrachtgever keurt deze goed voordat deze formats in de praktijk ingezet worden. |

|     |                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57. | In de communicatie worden duidelijk de contactmogelijkheden met Opdrachtnemer genoemd en gerefereerd aan de kenmerken die door Opdrachtgever aan de vordering op belastingschuldige zijn toegekend. |
| 58. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door haar ingezette medewerkers zich fatsoenlijk, respectvol en klantvriendelijk richting de belastingschuldige dragen.                                           |