

Eisen aan de opdracht

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit tijdig te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

1. Inschrijver benoemt een vaste relatiebeheerder ten behoeve van de onderlinge relatie en het maken van afspraken met de contactpersoon van de gemeente Venlo.
2. Uw organisatie is tijdens kantooruren tussen 9:00 uur en 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar voor de gemeente Venlo.
3. De inschrijver houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan de voor de incassering van de vorderingen relevante wet- en regelgeving waaronder maar niet beperkt tot de Algemene wet bestuursrecht, Burgerlijk Wetboek en Wetboek van Burgerlijke Rechtsvorderingen I. De in de wet- en regelgeving opgenomen richtlijnen en genoemde termijnen worden strikt nageleefd.
4. Inschrijver garandeert de vertrouwelijke behandeling en strikte geheimhouding van alle verstrekte gegevens.
5. De verwerking van persoonsgegevens moet voldoen aan de beginselen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er wordt voldaan aan het principe van privacy by design:
 - a. de verwerking vindt plaats op basis van een wettelijke grondslag;
 - b. zo min mogelijk en slechts de noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt;
 - c. persoonsgegevens worden alleen verwerkt om het vooraf bepaalde precieze en duidelijke doel te bereiken;
 - d. persoonsgegevens worden niet langer dan noodzakelijk bewaard;
 - e. persoonsgegevens worden verwerkt volgens het principe van privacy by default: de meest privacyvriendelijke variant is als standaard ingesteld.
 - f. Er worden afspraken gemaakt over de verwerking en bescherming van persoonsgegevens in een verwerkersovereenkomst conform de Standaard verwerkersovereenkomst voor gemeenten (Bijlage 10).
6. De systemen van het incassobureau voldoen aantoonbaar aan de eisen die gesteld zijn in de ISO27001.
7. Inschrijver heeft een online incasso-systeem (portal) wat dagelijks wordt bijgehouden en inzicht geeft aan de gemeente Venlo over de uitstaande vorderingen. De gemeente Venlo heeft kosteloze toegang tot dit systeem.
8. Indien inschrijver niet of niet tijdig de dienstverlening kan uitvoeren (bijvoorbeeld vanwege onvoldoende capaciteit), dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeente Venlo vrij (ongeacht de bepalingen in het gemeentelijk inkoopbeleid) zonder het recht op schadevergoeding of anderszuidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te plaatsen.
9. Indien een debiteur niet op het opgegeven adres woont, verricht inschrijver namens de gemeente Venlo zelf onderzoek naar de correcte adresgegevens en draagt zorg voor een vernieuwde aanmaning, waarmee de termijnen opnieuw gestart worden.
10. Inschrijver beschikt over de middelen, contacten en procedures om vorderingen op in het buitenland verblijvende betalingschuldigen te incasseren.
11. De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een geldende VOG verklaring, niet ouder dan een half jaar.
12. Wanneer de Gemeente Venlo wordt geconfronteerd met aansprakelijkstellingen, veroorzaakt door of namens inschrijver, als gevolg van nietigheden zoals vermeld in

- de wet of vaste jurisprudentie, is inschrijver zonder ingebrekestelling schadeplichtig voor alle hieruit voortvloeiende kosten.
13. Alle opbrengsten zijn voor de gemeente Venlo, zijnde hoofdsom, aanmaningsvergoeding, op grond van de wet in rekening gebrachte kosten van invordering en eventueel de wettelijke rente.
 14. De kosten voor het exploot van beslag op roerende/onroerende zaken komen voor rekening van de schuldenaar.
 15. Factureren gebeurt ten hoogste eenmaal per twee maanden per dossier en alleen voor de stappen die binnen het proces zijn uitgevoerd.
 16. Voorstellen tot kwijting dienen altijd te worden voorgelegd aan de gemeente Venlo.
 17. Uitvoering van een executoriale beslaglegging op roerende en onroerende zaken, geschiedt niet eerder dan na schriftelijke toestemming van de gemeente Venlo (en van eventuele gerechtelijke uitspraak).
 18. Inschrijver heeft niet het recht om tot verrekening, met vorderingen op de gemeente Venlo, over te gaan.
 19. Tussentijdse afdrachten van de debiteur dienen maandelijks doorgestort te worden naar de gemeente Venlo.
 20. Op de factuur dient een verplichtingnummer vermeld te staan inclusief routecode, dossiernummer en contractzaaknummer.
 21. Inschrijver heeft een Stichting Derdengelden Rekening alwaar de geïncasseerde bedragen op worden gestort. Inschrijver gaat door het indienen van de inschrijving akkoord dat deze binnen 1 maand na gunning wordt geopend en dat op eerste verzoek van de gemeente Venlo bewijsmiddelen kan overleggen waaruit dat blijkt.
 22. De derden gelden administratie alsmede de interne bedrijfsadministratie van inschrijver wordt jaarlijks door een onafhankelijke instantie gecontroleerd. Op verzoek van gemeente Venlo is deze rapportage kosteloos in te zien.
 23. Inschrijver handelt bij een exit strategie, tussentijds of bij einde looptijd van de overeenkomst, de invorderingen af.
 24. Invorderingsdossiers worden gearhiveerd en bewaard conform de vigerende archiefwet.
 25. Overdracht van de opdracht aan derden is zonder toestemming van de Gemeente Venlo niet toegestaan.
 26. Bij faillissement/WSNP/Suceance van betaling zal de inschrijver de vordering indienen bij de betreffende curator/bewindvoerder.
