
EA Deurwaardersactiviteiten

Bijlage E. Programma van Eisen



Versie: 1.0
Datum: 15-11-2022
TenderNed: 384825

SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

1. Algemeen

Algemeen

#	Omschrijving
001	Opdrachtnemer verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers kan beperken.
002	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle Aanbestedingsdocumenten, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
003	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving is aangeboden.
004	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde dienstverlening voldoet aan de wettelijke vereisten (met name de Invorderingswet 1990, Kostenwet, het Wetboek voor Burgerlijke Rechtsvordering) en het beleid zoals is vastgelegd in de Leidraad invordering van Opdrachtgever en dat zij in staat en bereid is om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde Eisen te verzorgen.
005	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, worden niet aan derden verstrekt. Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld.
006	Opdrachtnemer heeft voor uitvoering van de Opdracht gecertificeerde belastingdeurwaarders in dienst die beschikken over een vakdiploma van een deurwaardersopleiding. Zij beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift foutloos. Een overzicht van in vaste dienst aangestelde deurwaarders wordt bij de Inschrijving bijgevoegd. Naast eigen belastingdeurwaarders kan voor uitvoering van de Opdracht eventueel aanvullend worden ingehuurd via Onderaannemers of derden.
007	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat alle medewerkers die voor Opdrachtgever werkzaam zijn, aan de hand van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) zijn gescreend. Bij de screening door de Opdrachtnemer mag de VOG niet ouder dan 2 jaar zijn. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtgever binnen vijf werkdagen aantonen dat deze screening heeft plaatsgevonden.
008	Opdrachtnemer is akkoord met de aanstelling van zijn belastingdeurwaarders als onbezoldigd belastingambtenaar van Opdrachtgever en draagt zorg voor de verstrekking van een met Opdrachtgever af te stemmen legitimatiebewijs in verband met de Wet Normalisering rechtspersonen ambtenaren (WNRA) zou een andere nog nader te bepalen wijze van autorisatie nodig kunnen zijn. Opdrachtnemer verleent hier zijn medewerking aan.
009	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en diens klanten vindt plaats in de Nederlandse taal, dit geldt eveneens voor alle systemen waarvan gebruik wordt gemaakt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die contact hebben met Opdrachtgever en diens klanten de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
010	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ook zelf invorderingswerkzaamheden uit te voeren.

Financieel

#	Omschrijving
011	Alle tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
012	Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
013	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de Aanbestedingdocumenten gestelde Eisen en Gunningscriteria, zoals kosten van administratie, overhead, (vervoers)middelen, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen, personele kosten, ICT kosten, verzekeringen, belastingen, etc. De all-in tarieven dienen ongelimiteerd, ongeacht aantal gebruikers, artikelen, dataopslag, dataverkeer en beveiliging en exclusief BTW te zijn.
014	De opgegeven tarieven staan vast voor een periode van 1 jaar.
015	Tarieven mogen tijdens de overige contractjaren éénmaal per jaar geïndexeerd worden, met een maximum percentage dat gelijk is aan de consumentenprijsindex (CPI) reeks CPI – voor alle huishoudens (2000 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hierbij geldt dat de wijziging van het maandindexcijfer november de maximale indexering mag zijn. Indien Opdrachtnemer een indexering wenst door te voeren dient deze minimaal 3 maanden vóór de ingangsdatum van een nieuw contractjaar een voorstel te overleggen.
016	Opdrachtnemer brengt het overeengekomen tarief in rekening nadat de invorderingshandeling is afgerond en het hernieuwd bevel/beslagopdracht wordt geretourneerd aan Opdrachtgever.
017	Als op één (1) Belastingsschuldige meerdere hernieuwde bevelen worden uitgedaan binnen een jaar, dan betaalt Opdrachtgever maximaal twee (2) keer.
018	Indien er in een jaar afgezien is van het herzien van de tarieven, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
019	Tarieven die niet genoemd zijn in het, door Opdrachtnemer ingediende, invulformulier tarieven kunnen niet in rekening worden gebracht. Als tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
020	De opdrachtnemer factureert maximaal twee keer per maand. In deze factuur worden in ieder geval de volgende gegevens vermeld: – Datum factuur – Factuurnummer – NAW gegevens debiteur – Vorderingsnummer – Bedrag dat aan opdrachtgever in rekening wordt gebracht – Bedrag dat door de opdrachtnemer is geïnd – Reden (coding) retourzending – Totaalbedrag en kenmerk van de doorstorting aan opdrachtgever van geïnde bedragen door opdrachtnemer. Daarnaast wordt een bestand in XLSX of CSV meegeleverd waarin de terug geleverde dossiers staan benoemd die corresponderen met de factuur. Opdrachtgever verstrekt hiervoor een format.
021	Opdrachtnemer is in staat om e-facturen te verzenden en te ontvangen of zo nodig op aanwijzing van opdrachtgever daartoe over te gaan.

#	Omschrijving
022	De kosten voor uitvoering van de deurwaardersactiviteiten mogen bij de eerste actie na het inlezen van het bestand door Opdrachtgever worden gefactureerd.
023	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
024	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.
025	Naast de Opdracht zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten dient Opdrachtnemer op verzoek ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten. Dit betreft welke niet direct deel uit maken van de Opdracht, maar die wel nauw verband houden met de scope van de Opdracht. Indien Opdrachtnemer aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek gedaan bij Opdrachtnemer.
026	Een eventuele nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.
027	Een nadere offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: – Omschrijving nadere opdracht – Duur van de nadere opdracht – Uurtarief maal aantal – Prijs nadere opdracht – Planning / opleverdatum

2. Functioneel

Deurwaardersproces

#	Omschrijving
028	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de vordering te incasseren. Na overdracht verwacht Opdrachtgever een actieve, zelfstandige en deskundige opstelling van Opdrachtnemer.
029	Opdrachtnemer onderneemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de bestanden actie om de inning van de vordering te plannen. Opdrachtnemer maakt in overleg met Opdrachtgever een planning van de te ondernemen activiteiten per periodieke aanlevering en welk percentage van de vorderingen binnen welke termijn zijn gerealiseerd. Afwijken van de gemaakte planning kan alleen met schriftelijke toestemming Opdrachtgever
030	Heeft Opdrachtgever een vordering waarbij is kenbaar gemaakt dat deze met voorrang moet worden opgepakt, dan zal de invordering met spoed door de Opdrachtnemer moeten worden opgestart. In voorkomende gevallen wordt in onderling overleg bepaald wanneer dit moet plaatsvinden.
031	Vragen van een belastingschuldige worden primair ingediend bij Opdrachtgever. Als belastingschuldigen vragen stellen aan belastingdeurwaarders dan moeten zij ten alle tijden worden verwezen naar Opdrachtgever. Het stellen van vragen aan Opdrachtgever vormt geen aanleiding om een hernieuwd bevel/beslagopdracht retour te zenden aan Opdrachtgever.
032	Bij constatering van een onjuist adres of indien belastingschuldige niet op het opgegeven adres woont koppelt Opdrachtnemer dit terug aan Opdrachtgever met passend ambtsberichtbericht en uitvoerreden. Opdrachtgever zorgt dat de correcte adresgegevens ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtnemer.
033	Opdrachtnemer retourneert de vordering aan Opdrachtgever als er sprake is van een faillissement, Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en/of andere schuldbemiddelings- en saneringssituaties.
034	Opdrachtnemer kan alle benodigde formulieren printen, waarbij de uitvoering conform de door het Ministerie van Financiën goedgekeurde modellen moet geschieden.
035	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het printen van brieven en formulieren en bijbehorende enveloppe voorzien van het logo van Opdrachtgever en een uniek kenmerk (nummer, barcode o.i.d.). Opdrachtgever verstrekt hiertoe tijdens de implementatieperiode een digitaal bestand aan Opdrachtnemer met daarin de informatie die ten minste vermeld dient te worden op een hernieuwd bevel. Opdrachtnemer verstrekt voorbeelden van de volgende brieven: – Mogelijke brieven die worden gebruikt bij aankondiging bezoek deurwaarder – Hernieuwd bevel – Beslagopdracht – Proces verbaal van beslag roerende zaken incl. betekening – Proces verbaal van beslag onroerende zaken incl. akte van betekening hypotheeknemer en belastingschuldige – Proces verbaal van beslag op banktegoeden incl. akte van betekening – Aanplakbiljet aankondiging voorgenomen openbare verkoop – Proces verbaal van verkoop – Overige documenten die bij het invorderingsproces worden gebruikt

#	Omschrijving
036	Opdrachtnemer verzorgt het gehele invorderingsproces, na overdracht Dossier van Opdrachtgever, inclusief het volledige debiteurenbeheer tot en met (zie Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3 Scope).
037	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van uittreksels bij het Kadaster.
038	De opdrachtnemer brengt bij belastingschuldigen geen kosten in rekening die niet voortvloeien uit de Kostenwet.
039	De vordering inclusief alle kosten conform het bepaalde in de Kostenwet invordering rijksbelastingen en, indien van toepassing, de wettelijke rente, wordt op de belastingschuldige verhaald. De hoofdsom alsmede alle invorderingskosten en eventuele rente stort de opdrachtnemer, volgens afspraak, door naar opdrachtgever.
040	Opdrachtnemer is in staat om diverse betalingswijzen van een Vordering te accepteren en te verwerken, waaronder minimaal: – Contant betaling van een Vordering onder afgifte van een correct opgemaakte kwitantie. – Pinbetalingen van een vordering onder afgifte van een correct opgemaakte betalingsbewijs. Hiertoe wordt gewerkt met mobiele pinapparatuur.
041	Opdrachtnemer mag als deurwaarder kortlopende betalingsregelingen aangaan en afhandelen en onderhoudt daarbij alle contacten met de belastingschuldige, dit in overeenstemming met de door opdrachtgever gestelde nader te bespreken kaders. Opdrachtnemer houdt de post onder zich zolang deze regeling loopt. Als er een hernieuwd bevel is betekend laat de deurwaarder zijn of haar contactgegevens achter voor directe communicatie. Als het dossier is overgedragen aan Opdrachtgever, dan loopt het contact weer via Opdrachtgever.
042	Bij het voornemen van de belastingdeurwaarder om ingevolge artikel 444 RV beslag te leggen vraagt de Opdrachtnemer vooraf om toestemming aan Opdrachtgever.
043	Als Opdrachtnemer het bestand heeft ontvangen van Opdrachtgever, verstuurt zij eerst een brief met de aankondiging beslaglegging. Pas daarna wordt een hernieuwd bevel betekend. Op dit bevel staat een datum voor beslaglegging benoemd.
044	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leggen van executoriaal beslag onder derden (o.a. bank, VT Rijksbelastingdienst). Het bewaken en uitwinnen hiervan wordt door Opdrachtgever gedaan
045	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leggen van executoriaal beslag op roerende zaken. Bewaken en uitwinnen door Opdrachtgever. Als het echt tot een verkoop komt, dan gaat dit terug naar Opdrachtnemer.
046	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opmaken van executoriaal beslag op onroerende zaken. Het bewaken en uitwinnen hiervan vindt plaats door Opdrachtgever.
047	Opdrachtnemer maakt voor bekendmaking voor de verkoop van de in beslaggenomen roerende zaken naast de hiervoor geldende wettelijke bepalingen gebruik van de site: www.veilingdeurwaarder.nl tenzij met Opdrachtgever overeengekomen is dat elders publiceren is toegestaan.
048	Bij geconstateerde invorderingsproblemen worden eventuele voorstellen tot oninbaar lijden getoetst aan door Opdrachtgever vooraf gestelde criteria. De resultaten van de gehouden stappen/acties worden altijd in de vorm van een ambtsbericht bij de stukken (hernieuwd bevel / beslagopdracht) gevoegd en toegezonden aan Opdrachtgever. In dit ambtsbericht dient in ieder geval te worden vermeld: de Opdrachtgever, welke acties zijn ondernomen, over wie gaat het, wat is het resultaat, de verhaalmogelijkheid, advies/voorstel. Dit wordt in XML-formaat geplaatst op de STFP-server.
049	Verzoeken om uitstel van betaling en eventuele betalingsregelingen moet de belastingschuldige bij Opdrachtgever indienen. Deze verzoeken aan Opdrachtgever vormen

#	Omschrijving
	geen aanleiding om een hernieuwd bevel/beslagopdracht retour te zenden aan Opdrachtgever. Bij het verlenen van uitstel/betalingsregeling wordt het dossier geautomatiseerd teruggevraagd door Opdrachtgever.
050	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het dossier nadat een vordering is voldaan door de belastingschuldige en door Opdrachtnemer volledig is afgedragen aan Opdrachtgever. Het dossier dient minimaal de uitgevoerde activiteiten en bijbehorende documenten te bevatten.
051	Opdrachtgever bepaalt het al dan niet oninbaar lijden van een vordering. Als de belastingdeurwaarder van Opdrachtnemer een voorstel tot oninbaarheid doet, maakt de belastingdeurwaarder in een ambtsbericht melding van zijn bevindingen. Kan Opdrachtgever zich niet in dit voorstel vinden, dan zal overleg plaatsvinden tussen de vaste contactpersonen bij de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
052	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het dossier nadat Opdrachtgever een voorstel (deels) tot oninbaarheid van de volledige invordering heeft ontvangen en geaccepteerd. Het dossier dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: – Uitgevoerde activiteiten – Bewijslast, inclusief ambtsberichten en hernieuwd bevel – Voorstel tot oninbaarheid van de vordering
053	Een Dossier m.b.t een invordering kan op verzoek van Opdrachtgever retour gevraagd worden bijvoorbeeld als gevolg van een aanvraag tot kwijtschelding of bezwaar, zonder dat er bij heractivering opnieuw kosten in rekening gebracht worden. Per dossier kan het tarief voor het invorderingsproces dus slechts eenmaal in rekening gebracht worden.
054	De termijn van afdoening van de hernieuwde bevelen en beslagopdrachten na aanlevering door Opdrachtgever, te rekenen vanaf de datum verzending door of namens Opdrachtgever, is als volgt: – 50% van de dossiers wordt afgedaan binnen 6 maanden; – 75% van de dossiers is afgedaan binnen 9 maanden; – De maximale doorlooptijd voor de resterende is maximaal 1 jaar.
055	Alle bedragen die Opdrachtnemer incasseert inclusief kosten voor het betekenen van het hernieuwd bevel tot betalen worden (als totaal van de vorderingen) maximaal twee keer per maand afgedragen aan Opdrachtgever. De omschrijving van de betaling dient dusdanig te zijn dat deze verwijst naar een separaat aan te leveren lijst waarin per vordering is gespecificeerd het af te dragen te herleiden is. Op basis van de betaling en de lijst dienen geautomatiseerd te kunnen worden verwerkt in het door Opdrachtgever gebruikte belastingsoftware. Tijdens de implementatieperiode wordt deze omschrijving nader afgestemd.
056	Alle standaard uitgaande schriftelijke communicatie door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever naar de belastingschuldige wordt tijdens de implementatieperiode ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
057	Opdrachtnemer gaat met de (digitale) archiefbescheiden van Opdrachtgever om conform de Archiefwetgeving. Opdrachtnemer verleent de volledige medewerking aan een eventuele controle van of namens Opdrachtgever op de omgang met en de ordening van de archiefbescheiden conform de archiefwetgeving.
058	Opdrachtnemer bewaart alle dossiers gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Ook na afloop van de Overeenkomst dient Opdrachtgever te allen tijde (conform bewaarplicht Archiefwet) te kunnen beschikken over de dossiers.

#	Omschrijving
059	Opdrachtgever is en blijft te allen tijde, dat wil zeggen ook in geval van faillissement, beslaglegging, inbeslagname e.d., eigenaar van alle archiefbescheiden m.b.t. dossiers van Opdrachtnemer.

Informatie-uitwisseling en ICT

#	Omschrijving
060	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever periodiek (conform de overeengekomen planning) de dossiers.
061	De uitwisseling van digitale gegevens(bestanden) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschiedt uitsluitend via de beveiligde omgeving voor de uitwisseling van (digitale) gegevens die door Opdrachtgever wordt gebruikt. Dit betreft op dit moment SFTP, waarbij Opdrachtgever de server host waar de bestanden op worden geplaatst.
062	Opdrachtgever levert de gegevens voor de in te vorderen posten, het aanmaken van hernieuwde bevelen tot betaling en beslagopdrachten door middel van digitale bestanden aan in het formaat XML of CSV. Dit bestand wordt door Opdrachtgever gegenereerd vanuit de belastingapplicatie. Deze bestanden worden door Opdrachtgever geplaatst op de SFTP-server. Deze bestanden voldoen aan de specificaties die in bijlage A bij dit Programma van Eisen zijn opgenomen.
063	Opdrachtnemer kan een door Opdrachtgever geleverd databestand (XML, CSV of vergelijkbaar formaat) uitlezen en kan dit bestand inlezen in een eigen geautomatiseerd systeem. Zie hiervoor de specificaties die in bijlage A bij dit Programma van Eisen zijn opgenomen.
064	Opdrachtgever levert dagelijks mutaties inzake de eerder geleverde dossiers welke dagelijks verwerkt dienen te worden door Opdrachtnemer in het eigen geautomatiseerde systeem.
065	Opdrachtnemer retourneert de afgehandelde werkvoorraad als PDF en mutaties dagelijks digitaal (XML, CSV of vergelijkbaar) aan Opdrachtgever door het plaatsen van de bestanden op de SFTP-server. Deze bestanden voldoen aan de specificaties die in bijlage B bij dit Programma van Eisen zijn opgenomen.
066	Opdrachtgever moet in staat worden gesteld om dagelijks, online via een digitaal klantportaal bij de Opdrachtnemer de voortgang van de werkzaamheden te kunnen monitoren. In het klantportaal kan Opdrachtgever de volgende gegevens kan inzien met betrekking tot de dossiers die uitbesteed zijn aan Opdrachtnemer: – Totaaloverzicht uitstaande en/of nieuwe vorderingen (inclusief doorlooptijd); – Status per vordering (inclusief relevante detailinformatie); – In behandeling zijnde vorderingen en het hiermee samenhangende openstaande bedrag, uitgesplitst in vordering, aanmaning, betekeniskosten en rente; – Historie per vordering (dossievorming, ondernomen acties); – Geplande acties (toekomst) per vordering; – In- en uitgaande correspondentie per vordering.
067	De gegevens van het online klantportaal moeten actueel te zijn. Medewerkers van Opdrachtgever moeten het bestand kunnen raadplegen en beperkte mutaties kunnen doen (bijvoorbeeld het terugvragen van dossiers).
068	Opdrachtgever dient toegang te hebben tot dit klantportaal met minimaal dertig gelijktijdige accounts.
069	De in het klantportaal van Opdrachtnemer opgeslagen gegevens dienen minimaal bewaard en toegankelijk te zijn voor Opdrachtgever gedurende de wettelijke bewaartermijn. Dit ongeacht van het einde van de looptijd van de onderhavige opdracht.

#	Omschrijving
070	De beveiliging van de (toegang tot het) klantportaal van Opdrachtnemer dient minimaal te bestaan uit 2-factor authenticatie.
071	Binnen één uur na melding door Opdrachtgever deblokkeert Opdrachtnemer, geblokkeerde accounts van Opdrachtgever, m.b.t. het klantportaal waartoe Opdrachtgever toegang heeft. Binnen één uur na melding door Opdrachtgever reset Opdrachtnemer accounts van Opdrachtgever, m.b.t. het klantportaal waartoe Opdrachtgever toegang heeft, waarvan de gebruiker het wachtwoord is vergeten of is kwijtgeraakt.
072	Het klantportaal heeft tijdens kantooruren een beschikbaarheidspercentage van minimaal 95% gemeten over vijf achtereenvolgende werkdagen.

Service level agreement (SLA)

#	Omschrijving
073	Opdrachtgever biedt een servicedesk/helpdesk die op werkdagen van 08.00–17.00 uur bereikbaar is.
074	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht en voor alle inhoudelijke en technische vragen. Tevens is er één vaste plaatsvervanger met gelijke bevoegdheden binnen de Opdrachtnemer.
075	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vinden overleggen plaats tussen Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Deze overleggen vinden plaats op kantoor van Opdrachtgever. Deze overleggen worden onderverdeeld in: –Strategisch overleg – jaarlijks –Tactisch overleg – drie keer per jaar –Operationeel overleg – elke 2 maanden
076	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: –Voortgang van de uitvoering van de opdracht –Knelpunten in de uitvoering van de opdracht
077	Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: –Overzicht geconstateerde datalekken incl. genomen beheersmaatregelen; –Overzicht geplande verbeteracties; –Uitgevoerde verbeteracties en resultaat; –Planning uitbestede Dossiers; –KPI sturing.
078	Tijdens het strategisch overleg worden met name de ontwikkelingen binnen beide organisaties besproken.
079	De datum en het tijdstip van een overleg wordt op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever bepaald.
080	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op locatie bij Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever te bepalen wijze (b.v. via MS Teams).
081	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer indien dit wenselijk wordt geacht verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer.
082	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal per jaar, minimaal tien werkdagen voor het operationeel/tactisch/operationeel overleg én op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf werkdagen de managementinformatie, (getotaliseerd per

#	Omschrijving
	maand, per kwartaal, per half jaar en per jaar), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: –Status lopende dossiers –Doorlooptijd lopende dossiers –Analyse gesloten dossiers
083	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat de managementinformatie een helder en duidelijke tendens zichtbaar maakt voor wat betreft het verbeteren van de uitvoering van de Opdracht en een vermindering van het aantal storingen en klachten.
084	Regulier onderhoud op het klantportaal wordt alleen uitgevoerd buiten kantoortijden of met de voorafgaande toestemming of op verzoek van Opdrachtgever op werkdagen tussen 18:00 uur en 7:00 uur. Het uitvoeren van onderhoud zal minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren worden aangekondigd.

Exit

#	Omschrijving
085	Na het eindigen van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer de laatste actuele stand van zaken per dossier en voor de werkvoorraad te plaatsen op de SFTP-server, conform de werkwijze als beschreven in Eis 065.
086	Na het eindigen van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer het klantportaal nog minimaal 1 jaar beschikbaar te houden, zonder bijkomende kosten en met de voor Opdrachtgever relevante gegevens, zodat mede op basis van deze gegevens nog verantwoording kan plaatsvinden in het jaarverslag van Opdrachtgever over de deurwaardersactiviteiten.
087	Opdrachtnemer vernietigt overige gegevens en (persoonsgebonden)informatie conform geldende wetgeving (o.a. Archiefwet en AVG).

Bijlage A: Informatie-uitwisseling tussen SVHW en Opdrachtnemer

Aanmaken bestand met exploten en beslagopdrachten

Vanuit SVHW wordt er voor de initiële aanlevering van Hernieuwde bevelen en Beslagopdrachten gebruik gemaakt van een csv-bestand. Het csv-bestand ziet er als volgt uit:

- Kolom B: is vanuit GHS4ALL gevuld met het hernieuwdbevelnummer of beslagopdrachtnummer (dus niet het aanslagnummer).
- Kolom K: bevat de waarde 'H' (Hernieuwdbevelnr) of 'B' (Beslagopdnr) om aan CCC aan te geven welke soort het betreft.
- Kolom L: is vanuit GHS4ALL gevuld met het vorderingnummer.

In case RecordType=A					
#	Kolom	Naam	Omschrijving	Data Type	Opmerking SVHW
1	A	<u>RecordType</u>	A (Aanslag) of H (Historie)	C(1)	Altijd A
2	B	Dossiernummer	Dossiernummer zoals bekend bij opdrachtgever, kan ook een aanslagnummer zijn	C(25)	(Hnbnr/Beslopnr) Aangepast in vorderingnr
3	C	Belasting-omschrijving	Omschrijving van de belasting, dit is van belang in de communicatie met de debiteur	C(50)	Gevuld
4	D	Heffingsjaar	Jaar waarop dossier/aanslag betrekking heeft	C(20)	Gevuld
5	E	Kenmerk	b.v. debiteur of dwangbevelnummer	C(50)	Subjectnr
6	F	Kenteken	Kenteken in geval van parkeerbelasting	C(40)	Leeg
7	G	Merk/Type voertuig	Merk/Type voertuig	C(75)	Leeg
8	H	Kleur voertuig	Kleur voertuig	C(20)	Leeg
9	I	GBA-nr	GBA-nr natuurlijk persoon	C(20)	Leeg
10	J	KvK-nr	KvK-nr rechtspersoon	C(20)	Gevuld
11	K	Kenmerk waarde 1	Kenmerk waarde 1	C(75)	Waard H OF B
12	L	Kenmerk waarde 2	Kenmerk waarde 2	C(75)	Hnbnr/Beslopnr
13	M	Kenmerk waarde 3	Kenmerk waarde 3	C(75)	Leeg
14	N	BSN / SofiNummer	Burger Service Nummer (Sofinumner)	C(20)	Gevuld
15	O	Geboortedatum	Geboortedatum	DATE (dd-mm-jjjj)	Gevuld
16	P	Voorletters	Voorletters	C(50)	Leeg
17	Q	Tussenvoegsels	Tussenvoegsels ('van', 'van de', etc.)	C(50)	Leeg
18	R	Naam	Achternaam of Bedrijfsnaam	C(50)	Gevuld met volledige naam
19	S	Geslacht	Geslachtsaanduiding ('M' of 'V')	C(1)	Gevuld
20	T	<u>Straatnaam</u>	Straatnaam	C(50)	Gevuld
21	U	<u>Huisnummer</u>	Huisnummer	C(50)	Gevuld
22	V	Huisnummer toevoeging	Huisnummer toevoeging	C(50)	Gevuld
23	W	<u>Postcode</u>	Postcode, evt. spatie tussen nummer en letters wordt verwijderd	C(6)	Gevuld
24	X	<u>Woonplaats</u>	Woonplaats	C(50)	Gevuld
25	Y	Land	Verplicht indien NIET Nederland	C(50)	Leeg
26	Z	Tel	Telefoonnummer	C(20)	Leeg
27	AA	Mobiel	Mobiel Telefoonnummer	C(20)	Leeg
28	AB	Fax	Faxnummer	C(20)	Leeg
29	AC	E-mail	e-mail adres	C(50)	Leeg
30	AD	<u>Dagtekening aanslag</u>	Datum oplegging van de aanslag.	DATE (dd-mm-jjjj)	Gevuld
31	AE	Laatste vervalddag 1	Datum waarop aanslag betaald moet zijn.	DATE (dd-mm-jjjj)	Gevuld
32	AF	Laatste vervalddag 2	Datum waarop aanslag betaald moet zijn.	DATE (dd-mm-jjjj)	Leeg
33	AG	Laatste vervalddag 3	Datum waarop aanslag betaald moet zijn.	DATE (dd-mm-jjjj)	Leeg
34	AH	Dagtekening aanmaning	Datum van de verzending aanmaning.	DATE (dd-mm-jjjj)	Gevuld
35	AI	Uitvaardigingsdatum	Datum van aanmaken van het dwangbevel.	DATE (dd-mm-jjjj)	Gevuld
36	AJ	Betekendingsdatum	Datum evt. betekening (per post) door de opdrachtgever zelf.	DATE (dd-mm-jjjj)	Gevuld

#	Kolom	Naam	Omschrijving	Data Type	Opmerking SVHW
37	AK	HB Betekendingsdatum	De kostenopslag voor het dwangbevel.	N(9.2)	Leeg
38	AL	Datum Herinnering	Datum Herinnering	N(9.2)	Leeg
39	AM	Hoofdsom	De totale schuld.	N(9.2) (12350.25)	Gevuld
40	AN	Vervallen termijnen	Het totaalbedrag van de vervallen termijnen waarvoor dwangbevel wordt uitgevaardigd. Indien leeg gelijk hoofdsom.	N(9.2)	Gevuld
41	AO	Vermindering	De door opdrachtgever verleende vermindering.	N(9.2)	Gevuld
42	AP	Kwijtschelding	De door opdrachtgever verleende kwijtschelding.	N(9.2)	Gevuld
43	AQ	Betaling voor U.D.	Betaling aan opdrachtgever voor de uitvaardigingsdatum.	N(9.2)	Gevuld
44	AR	Rente t/m U.D.	De tot aan de uitvaardigingsdatum verschuldigde rente.	N(9.2)	Leeg
45	AS	Kosten aanmaning	De kostenopslag voor de aanmaning.	N(9.2)	Gevuld
46	AT	Kosten dwangbevel	De kostenopslag voor het dwangbevel.	N(9.2)	Gevuld
47	AU	Kosten hernieuwd bevel	De kostenopslag voor het hernieuwde bevel.	N(9.2)	Gevuld
48	AV	Overige kosten	Overige kosten	N(9.2)	Gevuld met correctie
49	AW	Apart spoor	Waarde 1 = Nee en waarde 2 = JA	N(9.2)	Afspraken over maken

Voorbeeldberekening

Voorbeeld	Omvang	Toelichting
Hoofdsom	1500	Hoofdsom
Vervallen termijnen	1200	Vervallen termijn 'overruled' Hoofdsom
Vermindering	200	In mindering op vordering
Kwijtschelding	100	In mindering op vordering
Betaling voor U.D.	150	In mindering op vordering
Rente t/m U.D.	40	Extra in rekening op vordering
Kosten aanmaning	6	Extra in rekening op vordering
Kosten dwangbevel	36	Extra in rekening op vordering
Kosten hernieuwd bevel	15	Extra in rekening op vordering
Overige kosten	40	Extra in rekening op vordering
Totaal	887	

Bestanden met mutaties voor Opdrachtnemer

Elke dag vinden er binnen de belastingapplicatie mutaties plaats op exploten en beslagopdrachten. Deze mutaties moeten aan de belastingdeurwaarder worden doorgegeven. Vijf bestanden worden nu elke ochtend voor 7 uur op de sftp-server geplaatst:

1) *dw_mut_uit_verh.csv*

Bestand bevat alle verhuizingen die hebben plaatsgevonden. In de hoofdtabel worden alleen de nieuwe mutaties opgenomen. Tevens wordt de kolom 'CODE_TERUG' gevuld met 'VOW' bij een verhuizing naar 'VOW/OND' of 'Onbekende'.

ADRES	POSTCODE	WOONPLAATS	NWPOSTCD	NWSTRAAT	NWNR	NWPLAATS	BSN	NWLAND
leeg	leeg	leeg	nwpostcd	nwstraat	nwnr	nwplaats	subjectnr	null

2) *dw_uit_verm_kws.csv*

Bestand bevat alle kwijtschelding van die dag

Dossiernummer_ext	DDvermindering	EEbtw	EEbedrag (incl)	EEkosten	EEverzui mrente	EEvermindering	EEKwijtschelding	EEkosten_aanmaning	EEkosten_dwangbevel	EEkosten_HB
dossiernummer_ext	to_char(ddmutatie)	null	kws	null	null	null	null	null	null	null

3) dw_mut_uit_ret.csv

Bestand bestaat uit terug te vragen exploten en beslagopdrachten. De volgende gebeurtenissen worden geselecteerd:

1. 'OPSCH' (opschortingen)
2. 'STOPC' (stopcode op subject)
3. 'UITST' (uitstel)
4. 'AFGEV' (exploten/beslagop die zijn afgevoerd)
5. 'BETAA' (betalingen waardoor exploten/beslagopd voldaan zijn)

Debiteurnr_Ext	Dossiernummer_ext	Processing Code	code_terug
null	dossiernummer_ext	SUB'	code_terug

4) dw_mut_uit_bet.csv

Bestand bestaat uit alle betalingen van die dag

Factuurnr_OPD	AmountPaid	AmountCorrected	Debiteur_Ext	PaymentDate	TRANS_OPD	Dossiernummer_Ext	Tegenreknr	Tegennaam	Omschrijving
null	betaling	null	null	to_char(ddmutatie)	null	dossiernummer_ext	null	null	null

5) dw_mut_uit_min.csv

Bestand bestaat alle negatieve mutaties van die dag

Factuurnr_OPD	AmountPaid	AmountCorrected	Debiteur_Ext	PaymentDate	TRANS_OPD	Dossiernummer_Ext	Tegenreknr	Tegennaam	Omschrijving
null	betaling	null	null	to_char(ddmutatie)	null	dossiernummer_ext	null	null	null

Bijlage B: Informatie-uitwisseling tussen Opdrachtnemer en SVHW

Algemeen

Elke dag wordt er een bestand met retour gestuurde/gevraagde hernieuwde bevelen en beslagopdrachten en een bestand met betekeningen aan het SVHW gestuurd via de sftp-server. Op de volgende manier moet deze bestanden welke *Retourmeldingen-‘datum’.csv* en *Betekeningen-‘datum’.csv* heten worden verwerkt:

Retourmeldingen

1. DOSSIERNUMMER_EXT; nummer van het dossier
2. DDMUTATIE; datum mutatie
3. RETOURCODE; retourcode
4. UITVOERREDENEXT; reden van retour
5. CODEUITVOERREDENDW; redencode van retour
6. BEZOEK_ADVIES advies van deurwaarder

DOSSIERNUMMER_EXT	DDMUTATIE	RETOURCODE	UITVOERREDENEXT	CODEUITVOERREDEN DW_EXT	BEZOEK_ADVIES
dossiernummer_ext	datum	code	code	dossiernummer_ext	code

Betekeningen

1. DOSSIERNUMMER_EXT; nummer van het dossier
2. DTBETEKEND; datum betekening
3. DTGEPLAND; datum gepland bezoek
4. MUTATIE actie die er uitgevoerd is

DOSSIERNUMMER_EXT	DTBETEKEND	DTGEPLAND	MUTATIE
dossiernummer_ext	datum	datum	BETREKEND

Bestanden pdf

PDF-bestand worden tezamen met een xml-bestand terug geleverd via de SFTP-server. In de XML staan de volgende gegevens met daarin een verwijzing naar de PDF:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<Batch>
  <Version>1</Version>
  <Name>DW klantdossier</Name>
  <CreationDate>2022-10-27</CreationDate>
  <CreationTime>02:23:58</CreationTime>
  <User>DW</User>
  <Documents>
    <Document>
      <IndexValues>
        <Kenmerk>SVHw</Kenmerk>
        <Dociduit>546456</Dociduit>
        <Subjectnr>456456</Subjectnr>
        <Vorderingnr>54646546</Vorderingnr>
        <Belobjnr></Belobjnr>
        <BSN>464646</BSN>
        <Docxml>10143_1088607_407819226_2064869405</Docxml>
      </IndexValues>
      <FileName>10143_1088607_407819226_2064869405.pdf</FileName>
    </Document>
  </Documents>
</Batch>
```