

Nota van Inlichtingen

Europese Aanbesteding Deurwaardersactiviteiten SVHW

Versie: 1.0

Datum: 09-12-2022

TenderNed: 384825

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
1	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	U beschrijft de eisen ten aanzien van de referentieopdracht. U combineert daarbij 2 eisen in 1 referentie: ervaring met volume-aanlevering (minimaal 20.000 dossiers) én ervaring met overheid. De stapeling van eisen in de kerncompetentie is niet in lijn met voorschrift 3F van de Gids Proportionaliteit. Door de stapeling sluit u het overgrote deel van de markt uit van deelname en dat is disproportioneel. Bovendien geldt dat door te eisen dat een inschrijver specifiek deze ervaring dient te hebben bij een overheidsinstelling, u een negatieve impuls aan de markt geeft. De overheid blijft zaken doen met dezelfde partijen en geeft nieuwe partijen geen kans. We verzoeken u daarom met klem deze eis te herzien door de kerncompetenties op te knippen: Referentie 1. Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het uitvoeren van deurwaardersdiensten voor één opdrachtgever met een minimale omvang van 20.000 dossiers per jaar. Referentie 2: Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het uitvoeren van deurwaardersdiensten met een minimale omvang van 5.000 dossiers per jaar bij één overheidsinstelling.	De uitvoering van de Opdracht voor deurwaardersactiviteiten is leidend boven de ervaring met de overheid. Aanbestedende dienst herzielt de Geschiktheidseis m.b.t. de referenties als volgt: 1. De referentieprojecten zijn gedurende de afgelopen drie (3) jaar, te rekenen vanaf het tijdstip van publicatie van de Aanbesteding op TenderNed, verricht en zijn -op het moment van indienen van de Inschrijving- uitgevoerd of nog in uitvoering. 2. Uit de referentieopdracht moet minimaal blijken dat Inschrijver aantoonbaar ervaring heeft om de Opdracht succesvol te kunnen uitvoeren, waarbij de volgende twee kerncompetenties gelden: a. Kerncompetentie 1: Betekenen van hernieuwde bevelen. i. Aard: Inschrijver is in staat om op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze aangeleverde dossiers tot betaling te betekenen, met toepassing van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering. ii. Omvang: Het betreft dienstverlening op basis van tenminste 6.000 hernieuwde bevelen per jaar. b. Kerncompetentie 2: Ten uitvoer leggen van beslagleggingen, inclusief rapportage en afdracht. i. Aard: Inschrijver is in staat om op een professionele, gestructureerde wijze binnen de beschikbare tijd op adequate wijze aangeleverde vorderingen/bevelen tot betaling ten uitvoer te leggen, met toepassing van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering. ii. Omvang: Het betreft dienstverlening met tenminste 500 beslagleggingen per jaar.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
2	E. Programma van Eisen	Eis 006	Welk vakdiploma wordt hier bedoeld?	Dit betreft het vakdiploma belastingdeurwaarder vanuit INVORM, danwel Bestuursacademie Nederland, danwel de Belastingdienst.
3	Aanbestedingsleidraad	1	Hernieuwd bevel: in de omschrijving staat dat deze 'wordt verzonden'. Wilt u dit aanpassen in 'wordt betekend door een belastingdeurwaarder'?	Het begrip hernieuwd bevel is als volgt aangepast: "Een hernieuwd bevel tot betaling is de laatste waarschuwing om te betalen. Indien de Belastingsschuldige niet heeft betaald na ontvangst van een Dwangbevel wordt in opdracht van Opdrachtgever een hernieuwd bevel betekend door de belastingdeurwaarder."
4	Aanbestedingsleidraad	2.5	Welk percentage van de werkzaamheden mag maximaal via onderaanneming worden aangeboden?	Maximaal 25%
5	Aanbestedingsleidraad	2.6	Hoe en waar dient opdrachtnemer MVO in zijn aanbieding expliciet te maken?	Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om geen apart Gunningscriterium op te nemen voor MVO. In een bijlage kunt u vormvrij opnemen hoe u hiermee omgaat als Inschrijver.
6	Aanbestedingsleidraad	2.7	Wilt u 'aantal verzonden hernieuwde bevelen (2021)' aanpassen in 'Aantal betekende hernieuwde bevelen (2021)'?	De tekst is aangepast in het aantal betekende hernieuwde bevelen.
7	Aanbestedingsleidraad	3.3	Wordt met de twee stromen, stroom 1 het betekenen van een belastingdeurwaarder van de hernieuwde bevelen en stroom 2 het uitwinnen van het betekende hernieuwde bevel als beslaglegging bedoeld?	Nee, de 2 stromen zijn: 1. Zijn er loongegevens bekend, dan doet Opdrachtgever zelf een loonvordering. 2. Zij er geen loongegevens bekend, dan wordt het dossier aangeleverd aan Opdrachtnemer.
8	Aanbestedingsleidraad	3.3	Zijn de beschreven stappen limitatief of mag opdrachtnemer op eigen initiatief extra stappen toevoegen om aan de doelstelling van opdrachtgever te voldoen?	Deze stappen zijn opgesteld op basis van de huidige situatie en ervaringen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen na Gunning het ideale proces bespreken voor de gewenste situatie en eventueel stappen toevoegen of wijzigen.
9	Aanbestedingsleidraad	3.4	Wat is de definitie van een huisbezoek?	Het begrip huisbezoek is als volgt gedefinieerd: "Tijdens een huisbezoek belt de deurwaarder aan de deur en gaat in gesprek met de Belastingplichtige om te komen tot een passende oplossing."
10	Aanbestedingsleidraad	3.4	Wat zijn de criteria voor de keuze voor scenario b, c en d?	In de Aanbestedingsleidraad en in de Prijsopgave zijn voorbeeld criteria en aantallen opgenomen. Aan deze criteria, aantallen en de keuze van de scenario's die zijn gesteld kunnen geen rechten worden ontleend. Deze criteria dienen enkel en alleen als voorbeeld en uitgangspunt voor deze Aanbesteding en kunnen wijzigen gedurende de looptijd van de

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
11	Aanbestedingsleidraad	3.4	De aantallen per scenario in 3.4 komen niet overeen met opgegeven aantallen in het Prijzenblad. Hoe dienen wij de waterval van aantallen en acties i.c.m. de verschillende scenario's te interpreteren?	In de beschrijving in paragraaf 3.4 is een grove inschatting gemaakt voor toepassing van de scenario's. In de Prijsopgave is deze inschatting geconcretiseerd op basis van de kengetallen in de Aanbestedingsleidraad. Deze aantallen in de Prijsopgave vormen het uitgangspunt voor de 'All-in totaalprijs / TCO per jaar'. Zie ook de reactie op vraag 10.
12	Aanbestedingsleidraad	3.4 scenario a	Dient opdrachtnemer ook betalingsregelingen te treffen? Zo ja wie doet beheer en opvolging van deze betalingsregelingen?	Opdrachtnemer kan telefonisch regelingen treffen, dan wel via de deurwaarder, beheer en opvolging ligt bij Opdrachtgever. De uitwisseling hiervan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is nog nader bepalen in werkafspraken o.b.v. plan van aanpak (Gunningscriterium B).
13	Aanbestedingsleidraad	3.5	De overeenkomst en looptijd in de leidraad komt niet overeen met de looptijd in de Aankondiging en de looptijd benoemd in de Overeenkomst. Wat is juist?	De tekst in de Overeenkomst is overeenkomstig de looptijd in de leidraad aangepast. Aanbestedende dienst is voornemens een Overeenkomst af te sluiten voor de initiële duur van drie (3) jaar met daarbij een mogelijke verlenging van maximaal zeven (7) maal telkens voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden. Ingangsdatum van de Overeenkomst is uiterlijk 1 juli 2023, of zoveel mogelijk eerder.
14	Aanbestedingsleidraad	4.2	Zijn alle genoemde datums streefdatums en hoe wordt gecommuniceerd als de datums niet haalbaar blijken?	De opgegeven datums vormen het uitgangspunt voor het Aanbestedingsproces. Indien wordt afgeweken van de data wordt dit via TenderNed gecommuniceerd.
15	Aanbestedingsleidraad	4.7	Hoe vindt een eventuele herbeoordeling plaats?	Dit betreft in principe de tweede in rangorde, waarbij Aanbestedende dienst controleert of het afvallen van de eerste in rangorde geëindigde Inschrijver geen impact heeft op de score van de overige Inschrijvers. De beoordelingsprocedure blijft ongewijzigd.
16	Aanbestedingsleidraad	5.2	Moet bijlage 5 ook worden ingevuld door onderaannemers waar geen beroep op wordt gedaan om aan geschiktheidseisen te	Bijlage 5 dient door alle onderaannemers te worden ingevuld.
17	Aanbestedingsleidraad	6.4 Kwaliteitszorg	Hoe beoordeelt opdrachtgever of een kwaliteitshandboek gelijkwaardig is aan het ISO certificaat?	Inschrijver moet beschrijven en aantonen dat het kwaliteitshandboek gelijkwaardig is aan een ISO-certificaat. Inschrijver moet daarbij aantonen dat hij ook daadwerkelijk handelt conform de ISO certificaat eisen.
18	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Mag SVHW zelf ook als referentie worden opgegeven?	Nee. Aanbestedende dienst mag niet zelf als referentie worden opgevoerd.
19	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Mogen wij aannemen dat u met 'dossiers' doelt op kohiergebonden belastingen en waar de Invorderingswet 1990 van toepassing op is?	Een dossier betreft een digitale file met alle relevante gegevens van één Belastingsschuldige, inclusief alle bijbehorende en onderliggende beschikbare gegevens, openstaande vorderingen, etc.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
20	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Kerncompetentie: wilt u 'overheidsinstelling' aanpassen in: innen van lokale belasting voor een 'belastingsamenwerkingsverband of grote gemeente (100.000+)'	De Geschiktheidseis m.b.t. de referenties is herschreven. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
21	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Dienen opdrachtnemers gezien de gewenste situatie (3.4) ook hun ervaring met huisbezoeken aantoonbaar te maken?	De ervaring met huisbezoeken mag in de referentie worden beschreven, maar is geen specifieke eis m.b.t. de kerncompetentie. Deze ervaring dient u met name te gebruiken voor het beschrijven van een visie conform 'Gunningscriterium C: Visie op sociaal maatschappelijk gewenst invorderen en toekomst'.
22	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	U vraagt om een minimale omvang van 20.000 dossiers per jaar, mogen wij aannemen dat u doelt op 20.000 hernieuwde bevelen per jaar i.p.v. de 6.000 hernieuwde bevelen die u noemt bij ii.	De Geschiktheidseis m.b.t. de referenties is herschreven. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
23	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Mogen wij aannemen dat de eis om de gevraagde prestatie te leveren voor een belastingamenwerkingsverband of grote gemeente leidend is? Wilt u 'overheidsinstelling in Nederland' onder 'kerncompetentie' aanpassen naar belastingamenwerkingsverband of grote gemeente?	De Geschiktheidseis m.b.t. de referenties is herschreven. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
24	Aanbestedingsleidraad	7.1	Maximaal te behalen punten D: 80 punten. Gezien de grote omvang van uw opdracht en de gestelde eisen lijkt dit laag. Een operationele, uitvoerende (uitwisselings)fout in D heeft grote gevolgen voor opdrachtgever en brengt hoge faalkosten en risico's met zich mee. Wilt u hier een hogere waardering aan koppelen?	Nee. Aanbestedende dienst handhaaft het maximum aantal te behalen punten per Gunningscriterium. Specifiek voor dit criterium geldt dat de uitwisseling van gegevens(bestanden) via de beveiligde omgeving (SFTP-server) van Opdrachtgever is vastgelegd in de Eisen. De beoordeling van het klantportaal en managementinformatie geschiedt via beoordeling van dit Gunningscriterium.
25	Aanbestedingsleidraad	7.3	Zijn de genoemde aantallen pagina's in- of exclusief eventueel voorblad en/of inhoudsopgave?	Het aantal pagina's in inclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlagen.
26	Aanbestedingsleidraad	7.3	Mag gunningscriterium 'informatieuitwisseling en klantportaal' naast de handleiding worden onderbouwd met een aanvullende beschrijving? Zo ja, hoeveel pagina's mag deze zijn?	Nee.
27	Aanbestedingsleidraad	7.3	Welk lettertype dient te worden gebruikt?	Arial 10 DPI.
28	Aanbestedingsleidraad	8.3	Wat is het gevolg als inschrijver op één of meerdere kwalitatieve criteria matig of onvoldoende scoort? Leidt dit tot uitsluiting of ongeldig verklaren van de inschrijving?	Nee, dit leidt niet tot uitsluiting.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
29	Aanbestedingsleidraad	3.4	Mogen wij aannemen dat de vier scenario's periodiek in per scenario separate bestanden worden aangeleverd?	Opdrachtgever kan op basis van historische gegevens in het bestand aangeven wat het gewenste scenario is per dossier. Dit kan in separate bestanden worden aangeleverd als ook in één bestand waarin dit kan
30	Aanbestedingsleidraad	3.4	Hoe wordt gehandeld als opdrachtnemer bij het bellen of huisbezoek vaststelt dat belastingschuldige hoogstwaarschijnlijk niet kan betalen?	Melding naar Opdrachtgever, danwel via een 'ambtsbericht'. Dit wordt nader vastgelegd in werkafspraken.
31	4. Invulformulier Prijsopgave	Beslagleggingen	Rij 24 'beslagleggingen' blijft leeg. Voegt opdrachtgever dit nog toe aan de bandbreedtes waarbinnen opdrachtnemer een prijs opgeeft?	Opdrachtgever hanteert geen aparte extra prijs voor een beslaglegging. Deze prijs dient verdisconeert te zijn in de stappen die voorafgaan aan de beslaglegging.
32	4. Invulformulier Prijsopgave	Externe kosten	Mogen externe kosten welke (na akkoord van opdrachtgever) ten behoeve van de invordering worden gemaakt aan opdrachtgever worden doorbelast: voorbeelden hiervan zijn: binnentreden ingevolge van art. 444 Rv, sleutelsmid, afslepen voertuigen bij beslaglegging, algemene beslagkosten, opslag roerende zaken, kosten kadaster bij Beslag Onroerende Zaken(BOZ),	Ja, mits vooraf toestemming is gevraagd kunnen deze kosten achteraf worden gefactureerd.
33	4. Invulformulier Prijsopgave	Toelichting	Wat is de functie van het veld toelichting?	Dit is een vrij veld waarin Inschrijver eventueel toelichting kan geven op de ingevulde prijzen in de Prijsopgave.
34	B. Concept Overeenkomst	Artikel 2.3, 9.1, 11.2	Is de verwijzing in artikel 11.2 naar artikel 9.1 een vergissing nu bij inhuur van personeel geen sprake is van cessie of overdracht van verplichtingen aan derden? Is wellicht bedoeld te verwijzen naar artikel 2.3?	Dat is geen vergissing. De 3 artikelen zijn juist en dat geldt ook voor de verwijzing,
35	B. Concept Overeenkomst	Artikel 3.4	Hoe verhoudt dit artikel zich tot paragraaf 3.5, blz 11 van de aanbestedingsleidraad en de gepubliceerde Aankondiging?	De tekst in de leidraad is leidend, zie ook het antwoord op vraag 13.
36	B. Concept Overeenkomst	Artikel 4.1 sub C II	Is opdrachtgever bereid artikel 4.1 sub C II te verwijderen nu niet die procedure maar de rechtelijke uitspraak in die procedure beslissend is en dit laatste al in artikel 4.1 sub C III bepaald is?	Nee. Een procedure hoeft niet altijd tot een rechtelijk uitspraak te leiden.
37	B. Concept Overeenkomst	Artikel 4.1 sub C II	Kan opdrachtgever toelichten aan welke procedures zij in dit verband denkt? Immers, de Alcatelperiode is op het moment van ondertekenen overeenkomst al verstreken?	Bedoeld is wanneer er sprake is van een juridische procedure die verband houdt met de toepassing van de Aanbestedingswet in algemene zin. Dat reikt dus verder dan alleen de Alcatel periode.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
38	B. Concept Overeenkomst	Artikel 4.1 sub C IV	Dit artikel geeft Opdrachtgever een vrijbrief en kan Opdrachtnemer in een onzekere positie plaatsen. Kan Opdrachtgever deze bepaling concretiseren?	Zie ons antwoord op vraag 72
39	B. Concept Overeenkomst	Artikel 4.1 sub C IV	Art. 8.2, 8.3 en 8.4 behelzen grotendeels hetzelfde waarbij uitsluitend artikel 8.3 rekening houdt met het feit of er sprake is van een onrechtmatige daad of een toerekenbare tekortkoming zijdens Contractant. Is Opdrachtgever bereid artikel 8.2 en 8.4 te verwijderen nu deze te ruim zijn geformuleerd en de essentie al is bepaald in artikel 8.3? Kan opdrachtgever toelichten aan welke procedures zij in dit verband denkt? Immers, de Alcatelperiode is op het moment van ondertekenen overeenkomst al verstreken?	Wij zijn daartoe niet bereid omdat ieder van de genoemde sub artikelen een bepaald aspect van de aansprakelijkheid behandelt. Het tweede deel van de vraag is al bij vraag 37 beantwoord.
40	E. Programma van Eisen	Eis 006	Hoeveel procent van de in te zetten belastingdeurwaarders mag maximaal worden ingehuurd via derden of onderaannemers?	Zie het antwoord op vraag 4.
41	E. Programma van Eisen	Eis 006	In welk document dient deze lijst bij inschrijving bij te worden gevoegd?	Deze lijst zal Aanbestedende dienst in de verificatiefase opvragen bij Inschrijver die als eerste in rangorde eindigt.
42	E. Programma van Eisen	Eis 006	Mogen wij aannemen dat belastingdeurwaarders ook aantoonbaar uitsluitend als belastingdeurwaarder moeten worden ingezet? Hierdoor voorkomt opdrachtgever dat gerechtdeurwaarders slechts ten behoeve van opdrachtgever als belastingdeurwaarder worden ingezet.	Dit is correct.
43	E. Programma van Eisen	Eis 006	U schrijft 'deurwaardersopleiding'. Wilt u dit aanpassen in belastingdeurwaardersopleiding?	Dit betreft inderdaad een opleiding die resulteert in een vakdiploma belastingdeurwaarder. Zie ook het antwoord op vraag 2.
44	E. Programma van Eisen	Eis 006	Over hoeveel gecertificeerde belastingdeurwaarders dient opdrachtnemer te beschikken om de opdracht conform de eisen van opdrachtgever uit te voeren? Voorstel, tenminste 20 eigen belastingdeurwaarders.	Zoveel als nodig is om werkzaamheden voor deze Opdracht goed uit te kunnen voeren. Zie ook het antwoord op vraag 4.
45	E. Programma van Eisen	Eis 007	Wilt u deze eis aanpassen in 'dat VOG na 4 weken kan worden aangetoond'. Dit i.v.m. de duur van het aanvragen tot en met het verkrijgen van de VOG bij > 2 jaar.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een actueel overzicht heeft van VOG's van haar deurwaarders die niet ouder zijn dan 2 jaar.
46	E. Programma van Eisen	Eis 010	Mogen wij aannemen dat dit niet gebeurt op dossiers die bij opdrachtnemer in behandeling zijn dan wel dossiers daartoe retour worden gevraagd?	Dit is correct.
47	E. Programma van Eisen	Eis 013	Mogen door opdrachtnemer te maken kosten om (ten behoeve van opdrachtgever) te voldoen aan veranderende wet- en regelgeving in onderbouwing en bespreking vooraf en aansluitende goedkeuring van opdrachtgever worden doorbelast?	Ja, mits vooraf toestemming is gevraagd kunnen deze kosten eventueel achteraf worden doorbelast.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
48	E. Programma van Eisen	Eis 013	Mogen onvoorziene kostenstijgingen na onderbouwing en bespreking vooraf en na aansluitende goedkeuring van opdrachtgever worden doorbelast? Een voorbeeld hiervan zijn stijgende posttarieven welke niet worden gedekt binnen de reguliere indexering en waarmee opdrachtgever ook zou worden geconfronteerd wanneer men delen van de dienstverlening zelf	Ja, mits vooraf toestemming is gevraagd kunnen deze kosten eventueel achteraf worden doorbelast.
49	E. Programma van Eisen	Eis 013	Is de opsomming limitatief? Vallen hieronder ook de kosten BRZ, kentekenbeslag etc.?	Deze kosten vallen niet onder de opsomming en kunnen na overleg apart worden gefactureerd. Zie ook het antwoord op vraag 32.
50	E. Programma van Eisen	Eis 014	Periode van 1 jaar interpreteert inschrijver als per 01-01-2024 zoals gesteld in overeenkomst artikel 7.4. Is dat correct?	Dit is afhankelijk van het moment van ondertekening van de Overeenkomst. Ingangsdatum van de Overeenkomst is uiterlijk 1 juli 2023, of zoveel mogelijk eerder.
51	E. Programma van Eisen	Eis 015	Het is tijdtechnisch niet mogelijk om drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van een contractjaar te informeren op basis van de maandindex november. Wil opdrachtgever deze termijn	Ingangsdatum van de Overeenkomst is uiterlijk 1 juli 2023, of zoveel mogelijk eerder maar niet eerder dan 1 april 2023. Het maandindexcijfer november is dus correct.
52	E. Programma van Eisen	Eis 016	Deze eis lijkt strijdig met eis 22. Mogen wij aannemen dat eis 22 leidend is?	Eis 016 wordt gehandhaafd en Eis 022 komt te vervallen.
53	E. Programma van Eisen	Eis 017	Opdrachtgever gaat uit van 'binnen een jaar'. Wilt u dit aanpassen in 'per batch / aanlevering'?	Dit is correct.
54	E. Programma van Eisen	Eis 022	Hoe dienen we deze eis te combineren met de scenario's?	Deze eis komt te vervallen. Zie het antwoord op vraag 52.
55	E. Programma van Eisen	Eis 022	Bedoelt u opdrachtnemer in plaats van opdrachtgever?	Deze eis komt te vervallen. Zie het antwoord op vraag 52.
56	E. Programma van Eisen	Eis 031	Mogen wij aannemen dat dit niet geldt voor vragen die direct betrekking hebben op de dienstverlening van opdrachtnemer?	Dit is correct.
57	E. Programma van Eisen	Eis 035	Wanneer dienen deze voorbeelden te worden verstrekt?	De voorbeelden van de brieven dienen tijdens de implementatieperiode te worden verstrekt.
58	E. Programma van Eisen	Eis 035	Aanplakbiljetten zijn officieel niet meer toegestaan, dit gebeurt via veilingdeurwaarder.nl. Wilt u dit schrappen?	Deze regel is verwijderd in de opsomming.
59	E. Programma van Eisen	Eis 039	Doelt u met 'alle invorderingskosten' op de kosten tot en met het hernieuwd bevel zoals in eis 55 beschreven?	Dit is correct.
60	E. Programma van Eisen	Eis 041	Wat verstaat opdrachtgever onder 'kortlopende betalingsregelingen'?	Dit betreft een regeling voor maximaal 4 maanden. De deurwaarder houdt het dossier bij zich gedurende deze periode.
61	E. Programma van Eisen	Eis 043	Hoe sluit deze eis aan op de wens van opdrachtgever om sociaalmaatschappelijk verantwoord in te vorderen?	Dit geldt alleen voor dossiers die niet gebeld hoeven te worden.
62	E. Programma van Eisen	Eis 046	Dient hiervoor toestemming te worden gevraagd aan	Ja.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
63	E. Programma van Eisen	Eis 049	Mogen wij aannemen dat opdrachtnemer (in lijn met de scenario's in 3.4) deze verzoeken en regelingen ook zelf afhandelt als dit verzoek door de belastingsschuldige aan opdrachtnemer wordt	Ja, mits het dossier bij Opdrachtnemer blijft en hierover wordt gecommuniceerd met Opdrachtgever.
64	E. Programma van Eisen	Eis 051	Mag opdrachtnemer in zijn plan van aanpak informatieuitwisseling suggesties voor een andere wijze van informatieuitwisseling doen en worden deze ook als zodanig beoordeeld?	Eis 051 gaat niet over informatie-uitwisseling. Indien u doelt op Eis 061 geldt dat de Eisen die Aanbestedende dienst heeft gesteld gehandhaafd blijven. Een verbeterd voorstel voor informatie-uitwisseling mag altijd worden ingediend, maar wordt pas na ondertekening van de Overeenkomst beoordeeld.
65	E. Programma van Eisen	Eis 053	Binnen hoeveel tijd wordt het dossier kosteloos geheractiveerd? Opdrachtnemer stelt een redelijke termijn van zes maanden voor.	Akoord. Een dossier kan binnen de termijn van zes maanden kosteloos worden geheractiveerd.
66	E. Programma van Eisen	Eis 077	Welke KPI's hanteert opdrachtgever voor deze opdracht?	De KPI betreft het aantal afgehandelde dossiers binnen afgesproken
67	Aanbestedingsleidraad	3.3	Naar de mening van de Inschrijver dient voor het doen van een loonvordering nog een aanzegging dranginvordering verstuurd te worden, omdat anders geen beslag op het loon mag worden gelegd. Wie verstuurt deze aanzegging?	Loonvordering op basis van art 19 Invorderingswet hoeft niet vooraf te gaan door aanzegging dwanginvordering. Het hele proces loonvordering en wat daaraan vooraf gaat blijft bij Opdrachtgever
68	Aanbestedingsleidraad	3.3	Na versturen van het dwangbevel stelt Opdrachtgever een lijst op die wordt verstuurd naar Opdrachtnemer voor deurwaardersdiensten. Dan zijn er twee stromen: loonvordering of andere vormen van beslag. Het is Inschrijver niet duidelijk of de groep waar wel een loonvordering wordt gedaan nu wel of niet eerst naar de Inschrijver	Indien er loongegevens bekend zijn bij Opdrachtgever, dan doet Opdrachtgever zelf een loonvordering. Zie ook het antwoord op vraag 7.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
69	Aanbestedingsleidraad	3.3	Na versturen van het dwangbevel stelt Opdrachtgever een lijst op die wordt verstuurd naar Opdrachtnemer voor deurwaardersdiensten. Dan zijn er twee stromen: loonvordering of andere vormen van beslag. Indien er wel sprake is van loonvordering, welke diensten verwacht u van de Inschrijver tussen het dwangbevel en het doen van de	Opdrachtgever verwacht geen diensten, omdat deze dossiers niet worden aangeleverd aan Opdrachtnemer. Alleen dossiers waar geen loonvordering mogelijk is worden aangeleverd.
70	B. Concept Overeenkomst	Artikel 8.4	In artikel 8.4 wordt bepaald dat de Contractant de Opdrachtgever vrijwaart voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (kosten daaronder begrepen) als gevolg van de nakoming van enige verplichting uit hoofde van een Overeenkomst. Met andere woorden: als er schade ontstaat door de uitvoering van de opdracht, die overeengekomen wordt met SVHW, is Inschrijver alsnog volledig aansprakelijk voor het uitvoeren van de dienstverlening, ook als Inschrijver hierin niets te verwijten valt, maar de oorzaak van de fout bij SVHW ligt. Dit is zeker niet ondenkbaar (als voorbeeld noemen wij het aanleveren van niet-correcte gegevens). Inschrijver vindt de bepaling volstrekt onredelijk en verzoekt SVHW deze bepaling te schrappen.	Wij zien geen reden om het artikel aan te passen.
71	B. Concept Overeenkomst	art 3.7	Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder 'volledige diensten die niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn verricht'? Wat is de concrete situatie die hier wordt bedoeld? Kunt u nader toelichten hoe u dit artikel interpreteert in relatie tot de werkzaamheden binnen het proces die door aanbestedende dienst zelf worden uitgevoerd (bijvoorbeeld loonvordering)?	Dit staat in artikel 2 van de concept Overeenkomst waarin wordt verwezen naar de gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten.
72	B. Concept Overeenkomst	Artikel 4.1 sub C IV	In Artikel 4.1 onder c IV staat de de opdrachtgever de overeenkomst tussentijds kan beëindigen om haar moverende redenen. Dit betekent feitelijk zonder opgaaf van redenen. Inschrijver vindt dit geen redelijke bepaling. Wij verzoeken de u	Deze bepaling is inderdaad te ruim gesteld. Wij stemmen in met uw verzoek en deze bepaling komt te vervallen.
73	E. Programma van Eisen	Eis 044, 045, 046	Is Opdrachtgever bereid om het bewaken en uitwinnen van de beslagen van eisen 044, 045 en 046 over te dragen aan Inschrijver?	Nee

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
74	E. Programma van Eisen	Eis 044, 045, 046	Kunt u aangeven op welke wijze de communicatie naar belastingschuldige plaatsvindt? Het gaat Inschrijver met name om het feit dat belastingschuldigen wisselend met SVHW en Inschrijver als deurwaarder te maken hebben, wat kan leiden tot misverstanden of 'verkeerd' geadresseerde telefoontjes of	Op alle correspondentie dienen de contactgegevens van Opdrachtgever te staan. Zie hiervoor ook Eis 035, waarbij de voorbeeld brieven gedurende de implementatieperiode specifiek worden gemaakt voor deze Opdracht.
75	E. Programma van Eisen	Eis 044, 045, 046	Inschrijver begrijpt deze eis zo, dat het beslag door Inschrijver wordt gelegd en het dossier vervolgens terug wordt overgedragen aan Opdrachtgever. Kunt u toelichten waarom Opdrachtgever er voor kiest om het bewaken en uitwinnen van de beslagen van eisen 044, 045 en 046 in eigen beheer te doen?	Alle andere contactmomenten, voor en na de beslaglegging, worden in de databse van Opdrachtgever vastgelegd. Opdrachtgever houdt daarbij de regie.
76	E. Programma van Eisen	Eis 046	Wie is er (in lijn met eis 045) verantwoordelijk voor een eventuele verkoop van OZ? Komt dit terug bij Opdrachtnemer?	De verkoop wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.
77	E. Programma van Eisen	Eis 045	Wat houdt het bewaken en uitwinnen van het beslag roerend tussentijds in?	Dit betreft de administratieve afhandeling, betalingsregeling, etc.
78	E. Programma van Eisen	Eis 045	Inschrijver begrijpt deze eis zo, dat het beslag roerende zaken door Inschrijver wordt gelegd en het dossier vervolgens terug wordt overgedragen aan Opdrachtgever. Mocht er daadwerkelijk verkocht moeten worden, dan komt dit terug bij Opdrachtnemer. Kunt u aangeven of dit klopt en zo nee, hoe u dit dan ziet?	Dit is correct.
79	E. Programma van Eisen	Eis 044	Inschrijver begrijpt deze eis zo, dat het beslag door Inschrijver wordt gelegd en het dossier vervolgens terug wordt overgedragen aan Opdrachtgever. Is dat correct?	Dit is correct.
80	E. Programma van Eisen	Eis 039	Eis 039 stelt dat alle invorderingskosten moeten worden doorgestort naar de Opdrachtgever. Bij beslagleggingen conform eis 046 dient Inschrijver out-of-pocket kosten te maken. Het is gebruikelijk dat deze kosten 1-op-1 aan Inschrijver kunnen worden doorbelast. Bent u bereid om de out-of-pocket kosten bij een beslag OZ te vergoeden aan Inschrijver?	Alle door Opdrachtnemer ontvangen betalingen moeten worden doorgestort naar Opdrachtgever. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat belastingschuldigen aan Opdrachtnemer betalen, tenzij een contante / pinbetaling aan de deur. Op alle correspondentie dienen de bankgegevens van Opdrachtgever te staan. Gemaakte out-of-the-pocket kosten zoals bij een beslag OZ mogen worden gefactureerd.

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
81	E. Programma van Eisen	Eis 039	Eis 039 stelt dat alle invorderingskosten moeten worden doorgestort naar de Opdrachtgever. Bij beslagleggingen conform eisen 044, 045 en 046 maakt Inschrijver kosten voor het betekenen van de exploitatie. Deze kosten vallen gebruikelijk toe aan Opdrachtnemer. Bent u bereid om de invorderingskosten na hernieuwd bevel toe te laten komen aan Inschrijver?	Nee
82	E. Programma van Eisen	Eis 017	Deze eis is akkoord voor Inschrijver, mits het om een en dezelfde vordering gaat. Als SVHW op één belastingschuldige meerdere vorderingen overdraagt, zal voor ieder van de vorderingen een hernieuwd bevel moeten worden betekend. Is SVHW bereid om deze eis aan te passen in "Als op één (1) Belastingsschuldige meerdere hernieuwde bevelen per vordering worden uitgedaan binnen een jaar, dan betaalt Opdrachtgever maximaal twee (2) keer voor de betreffende vordering?"	Nee, er wordt geteld op vorderingniveau en niet het aantal hernieuwde bevelen op één vordering.
83	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Onderaan pagina 22, net boven de tabel staat: "Eén referentieopdracht kan maximaal ter bewijsvoering voor meerdere kerncompetenties ingezet worden". Er is sprake van één kerncompetentie. Inschrijver neemt aan dat deze zin verder niet van toepassing is. Klopt dat?	De Geschiktheidseis m.b.t. de referenties is herschreven en bestaat nu uit twee kerncompetenties. Eén referentieopdracht mag beide kerncompetenties afdekken. Zie het antwoord op vraag 1.
84	Aanbestedingsleidraad	3.3	Is SVHW bereid om de uitvoering van de loonvordering ook over te dragen aan Inschrijver? Dit bevordert de eenheid van handelen en het overzicht in een dossier.	Nee
85	4. Invulformulier Prijsopgave	Prijzenblad	Wij zien maar ruimte om één bedrag in te vullen. Echter er is sprake van diverse prijzen (bandbreedtes). Kunt u hieromtrent uitleg verschaffen?	Inschrijver dient in de Prijsopgave de velden B14 t/m B17 in te vullen met een prijs voor het bellen, laten betekenen van een hernieuwd bevel, huisbezoek en het beheer van het klantportaal/managementinformatie. Het prijzenblad berekent op basis van deze prijsopgave de 'All-in totaalprijs /
86	Aanbestedingsleidraad	3.4	Voor een drietal scenario's dient te worden gebeld. Levert u ook telefoonnummers aan en zo ja wat is de kwaliteit van het telefoonnummerbestand. Kunt u dat in een percentage uitdrukken?	Dit is in ontwikkeling. Gezamenlijk werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer toe naar het groeipad voor sociaal maatschappelijk gewenst invorderen en werken we samen aan de kwaliteit en volledigheid van ons

#	Document	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
87	Aanbestedingsleidraad	3.4	U heeft het over een viertal scenario's, waarbij per dossier wordt bekeken welk scenario het best passend wordt geacht. Worden de dossier ook als zodanig aan Opdrachtnemer aangeleverd? Dus gelinkt aan een van de scenario's?	Opdrachtgever kan op basis van historische gegevens in het bestand aangeven wat het gewenste scenario is per dossier.
88	Aanbestedingsleidraad	6.4 Referenties	Als Kerncompetentie stelt u: 'Uitvoeren van deurwaardersactiviteiten (hernieuwde bevelen, beslagleggingen, rapportage en afdracht) voor een overheidsinstelling in Nederland met een minimale omvang van 20.000 dossiers per jaar'. Onder a.ii stelt u: 'Omvang: Het betreft dienstverlening met betrekking tot in totaal ten minste 6.000 hernieuwde bevelen per jaar en 500 beslagleggingen per jaar. Welk aantal is juist? 20.000 dossiers per jaar, 6.000 hernieuwde bevelen per jaar? Kunt u dit verduidelijken?	De Geschiktheidseis m.b.t. de referenties is herschreven. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1.
89	E. Programma van Eisen	Eis 016 vs. 022	In het PvE - eis 016 spreekt u over factureren nadat de invorderingshandeling is afgerond en het hernieuwd bevel/beslagopdracht wordt geretourneerd aan Opdrachtgever. In eis 022 spreekt u over factureren na de eerste actie na het inlezen van het bestand. Wat is in deze juist?	Zie het antwoord op vraag 52.
90	Aanbestedingsleidraad	2.7	In de tabel met kengetallen spreekt u van 'het aantal verzonden Hernieuwde bevelen'. Wij nemen aan dat u bedoelt: aantal betekende Hernieuwde bevelen. Is onze aanname juist?	Dit is correct. De tekst wordt aangepast in het aantal betekende hernieuwde bevelen.