

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Invordering

Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)



**REGIONALE
BELASTING
GROEP**



Inhoudsopgave

1	Opdrachtschrijving.....	3
2	Aanbestedingsprocedure	9
3	Gunningsprocedure.....	14
4	Uitsluitingsgronden	16
5	Minimumeisen	17
6	Gunningscriteria	19
7	Slotbepalingen.....	21
8	Bijlagen overzicht	23
9	In te dienen documenten.....	24

1 OPDRACHTOMSCHRIJVING

1.1 Aanleiding

De aanleiding voor deze aanbestedingsprocedure “Invordering – Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken” is dat de huidige overeenkomsten met betrekking tot het afhandelen van Kwijtscheldingsverzoeken aflopen. De RBG wil een Europese aanbestedingsprocedure doorlopen om twee partijen te contracteren voor de uitvoering van de gewenste Dienstverlening omtrent het afhandelen van Kwijtscheldingsverzoeken binnen Invordering.

1.2 Doelstelling

Het hoofddoel van deze aanbesteding is:

- Het sluiten van een rechtmatige Raamovereenkomst met twee (2) Opdrachtnemers m.b.t. het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken. Een en ander conform de Scope die hierna in paragraaf 1.6 wordt beschreven. Het afsluiten van een Raamovereenkomst heeft als doel dat de behoefte van de RBG wordt geleverd;
- Het mogelijk is regie te voeren op de gevraagde Dienstverlening;
- Er een rechtmatige Raamovereenkomst tot stand komt;
- Er mogelijke kosten- en/of efficiencyvoordelen worden behaald; en
- Er meer controle en grip is op processen, wat zorgt voor een verbeterde beheersbaarheid.

1.3 Over de RBG

De Regionale Belasting Groep (hierna: de RBG) is een samenwerkingsverband van 2 waterschappen en 3 gemeenten in de vorm van een gemeenschappelijke regeling. De gezagsverhouding en aansturing is geregeld in een algemeen bestuur, dat bestaat uit leden van de colleges van de deelnemende organisaties. De RBG heeft de intentie en de mogelijkheden om te groeien.

De RBG heeft van de deelnemers de opdracht gekregen belastingen te heffen en te innen en de Wet WOZ uit te voeren. De opdracht is ook om dit volledig, juist/rechtmatig, tijdig, efficiënt en klantgericht te doen en daarover transparant te rapporteren. Met alle deelnemers is een prestatiecontract gesloten waarin meetbare kwaliteitseisen zijn gesteld voor de uitvoering van de taken.

Opbouw diverse modules



Regio van de RBG



1.4 Visie en missie RBG

De RBG is een organisatie die kwaliteit hoog in het vaandel heeft en klaar is voor toetreding van nieuwe deelnemers. De afgelopen jaren heeft de organisatie zich gericht op kwaliteitsverbetering en klantgerichtheid en zijn werkprocessen verbeterd.

De RBG is van een traditionele “overheidsorganisatie” gegroeid naar een doelmatige organisatie waar de klant centraal staat. Hierbij hoort een structuur waar de organisatie volledige, juiste en tijdige aanslagen oplegt, de klant kent, proactief is in de uitvoering van diverse werkprocessen en integraal werkt.

De komende periode is gepland om de volgende missie en visie te implementeren.



Missie

“De RBG maakt het mogelijk om het heffen en innen van de lokale belastingen en waardering van objecten op een betrouwbare, doelmatige en klantgerichte wijze uit te voeren. De medewerkers van de RBG leveren kwaliteit en hebben oog voor vernieuwing”.

Visie

De RBG is onderscheidend in belastingen.

De RBG stuurt op kwaliteit en is klantgericht.

De RBG voert haar taak op een maatschappelijk verantwoorde, eigentijdse en pragmatische wijze uit.

De RBG heeft bevlogen en vakkundige medewerkers.

De RBG optimaliseert de schaalvoordelen van haar organisatie door samenwerking met andere belastingsamenwerkingen en stimuleert groei vanuit maatschappelijk oogpunt.

1.5 Organisatiestructuur

De formatieomvang van de RBG is 115 medewerkers. De organisatiestructuur omvat 2 clusters (Productie en Klanten), een staf en een managementteam. Het managementteam is verantwoordelijk voor een integrale aansturing van de organisatie en bestaat uit 4 leden, te weten: de directeur, 2 clustermanagers en het hoofd van de staf tevens controller en plaatsvervangend directeur.



Cluster Productie

Het cluster Productie legt alle aanslagen op en zorgt voor een goede kwaliteit en volledigheid van de gegevensbestanden en de uitvoering van de wet WOZ. Dit cluster is het fundament van de organisatie. Een adequaat gegevensbeheer zorgt ervoor dat de kwaliteit van de aanslagen juist en volledig is. Het cluster kent 3 uitvoerende teams te weten Objecten, Subjecten en WOZ. Tevens is er een klein kernteam beschikbaar die zorgt voor een kwalitatief goede en integrale kennis bij de uitvoerende teams binnen het cluster.

Cluster Klanten

Het cluster Klanten onderhoudt het contact met de klant, behandelt bezwaarschriften en zorgt ervoor om uitstaande vorderingen maximaal en maatschappelijk verantwoord te innen. Het cluster kent 4 uitvoerende teams, team Klantcontact, Incasso, Speciaal Beheer en Bezwaar en een klein kernteam die zorgt voor een kwalitatief goede en integrale kennis bij de uitvoerende teams binnen het cluster.

Staf

De processen kwaliteitszorg, klachtencoördinatie, bestuurs-ondersteuning, managementondersteuning, juridische ondersteuning, HR en facilitaire zaken zijn in de staf opgenomen. Deze medewerkers ondersteunen de gehele organisatie. Tevens is er een team ICT en een team Financiële Administratie in de staf opgenomen.

1.6 Visie op ontwikkeling

De RBG streeft ernaar om haar taken als belastingsamenwerking zo kwalitatief, efficiënt, klantvriendelijk en tegelijkertijd ook veilig uit te voeren. Hierbij is continu aandacht voor vernieuwing van de werkprocessen. Wat klanten nu verwachten aan dienstverlening is anders dan een aantal jaar geleden.



Doel is gebruik te maken van de mogelijkheden die ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, data en dienstverlening bieden (bijvoorbeeld common ground en blockchain). Hiermee kan de klant nog meer centraal gesteld worden door een nog betere dienstverlening te bieden en selfservice te stimuleren.

In het belastingdomein heeft de RBG, op grond van wettelijke bepaling, de beschikking over grote hoeveelheid data die nodig zijn voor het uitvoeren van haar belastingtaken. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van openbare bronnen. Het borgen van deze data vindt grotendeels plaats binnen het belastingpakket.

Visie op informatiebeveiliging

De komende jaren zet de RBG in op het verhogen van informatieveiligheid en verdere professionalisering van de informatiebeveiligingsfunctie in de organisatie. Een betrouwbare informatievoorziening is noodzakelijk voor het goed functioneren van de RBG en de basis voor het beschermen van rechten van burgers en bedrijven.

Het proces van informatiebeveiliging is primair gericht op bescherming van informatie, maar is tegelijkertijd een 'enabler'. Het maakt bijvoorbeeld elektronische dienstverlening op verantwoorde wijze mogelijk evenals nieuwe en innovatieve manieren van werken. De focus is informatie uitwisselen in alle verschijningsvormen, zoals elektronisch, op papier en mondeling. Het gaat ook niet alleen over ICT, verantwoord en bewust gedrag van alle medewerkers is essentieel voor informatieveiligheid. Informatiebeveiliging dient een integraal onderdeel van de reguliere werkwijze te zijn. Informatiebeveiligings-aspecten zijn derhalve in alle procesbeschrijvingen en werkinstructies opgenomen.

Visie op klanten

Sinds 2017 is de RBG, op basis van een drietal pijlers (contactgedrag, betaalgedrag en betaalcapaciteit), begonnen met het gefaseerd opleggen en innen van aanslagen. Op basis hiervan wordt gekeken hoeveel inspanning moet worden verricht, om een aanslag op te leggen en te incasseren.

Door deze aanpak kunnen grotere volumes worden verwerkt, zonder de backoffice over te belasten. Dit geeft steeds meer inzicht in het betaal- en contactgedrag van de klant en hoe de klant op een gerichte manier en proactief kan worden benaderd. Het invorderproces kan daarmee nog specifiekere worden ingericht. Voor de RBG is de insteek dat wij weten wie de klant is van wezenlijk belang. Ons motto is: KEN JE KLANT.

De RBG ziet kansen om de wijze van klantbenadering te optimaliseren door communicatiekanalen aan elkaar te verbinden (omnichannel). De klant kan via zijn eigen voorkeurskanaal (bijvoorbeeld: e-mail sms, MijnOverheid) met de RBG communiceren. Hiermee staat de klant centraal en kan service op maat worden verleend die aansluit op de behoefte van de klant.

De RBG wil de reeds ingezette weg verder uitnuttigen. Door co-creatie met opdrachtnemer wil de RBG komen tot een verdere professionalisering en uitwerking van de klantgedachte en ontwikkeling in de klantbenadering.

Visie op heffen en gegevensbeheer

De afgelopen jaren is er op het gebied van basisgegevens en de verwerking daarvan veel veranderd. Met de verdere doorontwikkeling van de basisregistraties zal deze ontwikkeling zich verder doorzetten. De RBG wil met behulp van deze ontwikkelingen de kwaliteit van gegevensbeheer en heffen op een nog hoger plan tillen.

Partnerschap

De RBG is op zoek naar een partner die meebouwt aan een samenwerking die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen en deze ook proactief onderhoudt. Een partner die zo nodig met (on)gevraagde adviezen komt en meedenkt over de toekomst. Een partner die de RBG waar mogelijk ontzorgt. Een partner die acteert in geval van dreigende calamiteiten maar ook bij ontwikkelingen die van belang zijn bij de uitvoering van haar taken door de RBG.

1.7 Scope

1.7.1 Introductie

Het complete invorderingsproces bestaat uit verschillende onderdelen. Het invorderproces wordt gestart wanneer een klant niet binnen de betalingstermijn aan een betalingsverzoek van de RBG gehoor heeft gegeven. Het invorderingsproces eindigt wanneer de klant heeft betaald, het te betalen bedrag is kwijtgescholden of het bedrag buiten invordering is gesteld. In het invorderingsproces worden verschillende taken uitgevoerd op verschillende niveaus van moeilijkheid en specialisatie. Bepaalde taken wil de RBG (gedeeltelijk) zelf uit blijven voeren. Andere taken kunnen worden uitbesteed.



Het proces “Invordering” bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Inhuur van Personeel, met de subonderdelen:
 - a. Medewerker(s) invordering;
 - b. Medewerker(s) speciaal beheer; en
 - c. Deurwaarder(s).
2. Het betekenen van hernieuwde bevelen; en
3. Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken, met de subonderdelen:
 - a. Klanten bellen naar aanleiding van kwijtscheldingstoets (ca. 45% van de verzoeken); en
 - b. Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken (ca. 55% van de verzoeken).

Ten aanzien van deze Europese openbare aanbesteding is alléén de derde activiteit “ Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken” met de subondelen in scope. De RBG stelt nadrukkelijk dat de activiteiten één (Inhuur van personeel) en twee (Het betekenen van hernieuwde bevelen) niet in scope zijn.

Het moet in de toekomst mogelijk zijn om (onder)delen van het KWS proces intern (dus zelf door de RBG) te laten uitvoeren. Nu is dat nog niet mogelijk gezien de arbeidsmarkt, kennis intern en automatisering.

1.7.2. De gewenste Dienstverlening

Algemeen

Een klant van de RBG kan telefonisch of via de website (door in te loggen met DigiD) kwijtschelding aanvragen. Een klant hoeft hier geen formulier voor in te vullen. De klant wordt automatisch getoetst op inkomen, vermogen en bezit auto via het Inlichtingenbureau.

Wanneer een kwijtscheldingsverzoek wordt gehonoreerd hoeft een klant minder belasting te betalen. Kwijtschelding van belasting is beperkt mogelijk. Jaarlijks ontvangt de RBG ongeveer 80.000 verzoeken tot kwijtschelding waarvan het merendeel automatisch wordt toe- of afgewezen. Op dit moment ontvangt de RBG gedurende het jaar ongeveer 20.000 verzoeken die in behandeling moeten worden genomen naar aanleiding van de afwijzing op de automatische kwijtschelding toets.

Deze verzoeken wil de RBG (grotendeels) door twee Opdrachtnemers laten behandelen. De aanvragen komen niet gelijkmatig verspreid over het jaar binnen bij de RBG. In het tweede en derde kwartaal van het jaar komen doorgaans meer kwijtscheldingsverzoeken binnen dan in het eerste en laatste kwartaal.

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de verruiming van de verordening van de deelnemende gemeentes, bijvoorbeeld voor kwijtscheldingsverzoeken van rechtspersonen. Kwijtschelding voor ondernemers die geen BBZ uitkering hebben handelt de RBG zelf af.

Tot nu toe is het maximum 5.000 kwijtscheldingsverzoeken per maand. Bij de samenstelling van het overzicht wordt door de RBG aangegeven voor welke datum de verzoeken tot kwijtschelding moeten zijn behandeld. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de kwijtscheldingsverzoeken tijdig worden afgehandeld.

De behandeling

In aanvulling op voorgaande is de RBG op zoek naar partijen waarmee zij gezamenlijk, op basis van een partnermodel, invulling kan geven aan de activiteiten “Klanten bellen na aanleiding van kwijtscheldingstoets” en “Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken” als onderdeel van het proces Invordering.

De RBG heeft behoefte aan solide partijen die werken aan de hand van ingebedde processen, haar medewerkers trainen en een bewezen track-records hebben m.b.t. het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken. De beoogde partijen hebben daarnaast een duidelijke, aantoonbare visie op de participatiewet en social return.

De RBG ziet het “Klanten bellen na aanleiding van kwijtscheldingstoets” (alleen bellen) en “Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken” (inclusief bellen) als een proces met een Resultaatverplichting. De RBG wil de Opdrachtnemer belonen met een vergoeding voor elk “belverzoek” en elk behandeld “kwijtscheldingsverzoek”. Deze kenmerkt zich door vastgestelde onderdelen met duidelijk gedefinieerde begin- en eindpunten. Voordat deze processen gestart worden vraagt een klant eerst kwijtschelding aan.



Overzicht processtappen kwijtschelding aanvragen

- Een klant van de RBG kan telefonisch of via de website (door in te loggen met DigiD) kwijtschelding aanvragen. De klant hoeft nog geen gegevens aan te leveren;
- Het Inlichtingenbureau wordt ingeschakeld;
- Toe te wijzen kwijtscheldingsverzoeken worden automatisch afgehandeld en er worden beschikkingen verstuurd;
- Klanten met een afwijzing kwijtschelding krijgen automatisch een informatiebrief met het verzoek binnen 14 dagen de ontbrekende informatie aan te leveren.

Er ontstaan drie stromen:

- Klanten die niet reageren en waar de RBG geen contactinformatie van heeft krijgen automatisch een brief 'Buiten behandeling kwijtscheldingsaanvraag'
- Klanten die niet reageren en waar de RBG contactinformatie van heeft worden als "belverzoek" uitgezet bij Opdrachtnemer. Zie hiervoor de processtappen Belverzoeken.
- Klanten die wel reageren, of reageren na een "Belverzoek" worden als "kwijtscheldingsverzoek" uitgezet bij Opdrachtnemer. Zie hiervoor de processtappen "Kwijtscheldingsverzoeken".

Overzicht processtappen Belverzoeken

- De Opdrachtnemer gebruikt een door de RBG toegestuurd Excel-bestand met BSN-nummers waarvan het belverzoek moet worden behandeld;
- Opdrachtnemer zoekt in het medewerkersportaal naar de afwijzing automatische kwijtschelding via het BSN-nr;
- Opdrachtnemer controleert welke documenten klant moet aanleveren;
- Opdrachtnemer belt de klant (en spreekt waar nodig een voicemail in) met het verzoek de documenten binnen 7 dagen aan te leveren;
- Opdrachtnemer zet de kwijtscheldingsprocedure in Key2Belastingen door naar de volgende stap. Het is niet mogelijk voor opdrachtnemer om daar waar nodig een stap terug te kunnen zetten. Opdrachtnemer dient de RBG te verzoeken een processtap terug te zetten.
- Klanten die niet reageren krijgen automatisch een brief 'Buiten behandeling kwijtscheldingsaanvraag'

Overzicht processtappen Kwijtscheldingsverzoeken

- Na een afwijzing automatische kwijtschelding of na een "belverzoek" levert de klant documenten aan via Mijn RBG op www.derbgbg.nl of per post.
- De documenten worden gescand en in het medewerkersportaal van de RBG opgeslagen. Hierdoor wordt het kwijtscheldingsverzoek beschikbaar via Key2Belastingen;
- De Opdrachtnemer gebruikt een door de RBG toegestuurd Excel-bestand met BSN-nummers waarvan het kwijtscheldingsverzoek moet worden beoordeeld;
- Opdrachtnemer zoekt in het medewerkersportaal naar het ingevulde kwijtscheldingsformulier via het BSN-nummer.; en
- Het kwijtscheldingsverzoek wordt door Opdrachtnemer gecontroleerd op volledigheid.

Indien het kwijtscheldingsverzoek volledig is ingevuld en voorzien van alle benodigde bijlagen dan:

- Beoordeelt Opdrachtnemer het kwijtscheldingsverzoek conform de leidraad van de RBG, de Invorderingswet 1990 en Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en verwerkt het verzoek tot kwijtschelding in Key2Belastingen; en
- Controleert de RBG de klaargezette beschikkingen en print en verzend de RBG de uitspraakbrief naar de klant.

Indien het kwijtscheldingsverzoek onvolledig is ingevuld dan:

- Wordt een verzoek om informatie (hierna VOI) verstuurd naar de klant. Deze VOI wordt door Opdrachtnemer geprint via Printerdriver in Key2Belastingen; en
- Controleert de RBG de klaargezette VOI's en print en verzend de RBG de VOI brieven naar de klant.
- Na aanmaken van de VOI brief wordt er 21 dagen gewacht op reactie.
- Indien er na 21 dagen geen reactie is op de VOI dan zoekt Opdrachtnemer telefonisch contact met de klant. Indien er contact is met de klant dan wordt er 5 dagen gewacht in afwachting van het aanleveren van gegevens. Opdrachtnemer belt alleen de klanten die niet eerder gebeld zijn bij een KWS belverzoek. Opdrachtnemer dient dit zelf te bewaken.
- Eventueel aangeleverde informatie wordt na 21 dagen behandeld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer fiatteert het kwijtscheldingsverzoek in Key2belastingen, waarmee een beschikking wordt klaargezet; en



- Controleert de RBG de klaargezette beschikkingen en print en verzend de RBG de uitspraakbrief naar de klant.

1.7.3. Buiten scope

- De RBG verzamelt verzoeken tot kwijtschelding en verzendt deze tweemaal per maand naar het Inlichtingenbureau. Dit bureau kijkt naar het vermogen, het inkomen en het voertuigenbezit van de aanvrager via de Rijksbelastingdienst, het UWV en de RDW. Indien klanten onder een bepaalde norm voor vermogen, inkomen en bezit blijven dan komen zij in aanmerking voor kwijtschelding van het betalen van bepaalde (onderdelen van) belastingen.
- De RBG stuurt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging van het verzoek tot kwijtschelding. Als de RBG een kwijtscheldingsverzoek heeft ontvangen worden lopende vorderingen waar kwijtschelding voor mogelijk is stopgezet totdat duidelijk is of kwijtschelding wordt verleend aan de betreffende klant.
- De jaarlijkse eenmalige toetsing via het inlichtingenbureau voor de aanslagoplegging. De toewijzers krijgen de beschikking in combinatie met de aanslag toegestuurd.
- Verkorte kwijtschelding: Indien klanten op een van de drie afwijzingsgronden van het Inlichtingenbureau worden afgewezen dan krijgen zij een brief waarin verwezen wordt dat ze aanvullend bewijs kunnen uploaden en daarmee kunnen motiveren dat ze recht hebben op kwijtschelding (bv. als de auto een Kia Picanto is van 8,5 jaar oud of dat de klant een auto nodig heeft vanwege een medische indicatie). Telefoontjes n.a.v. bovenstaande handelt de RBG zelf af;
- Als klant op meerdere afwijzingsgronden door het Inlichtingenbureau wordt afgewezen krijgt hij/zij bij de Aanslag een brief waarin men wordt medegedeeld dat er geen automatisch kwijtschelding is verleend. Klant kan alsnog via de reguliere weg een verzoek om kwijtschelding indienen.
- Beroepschriften (Administratief beroep). De RBG handelt de beroepschriften zelf af, dit zijn er op jaarbasis een paar honderd. De RBG wil de optie behouden om dit aan een externe partij over te kunnen laten in de toekomst. In principe kunnen deze beroepsprocedures op de locatie van de Opdrachtnemer worden afgehandeld. De RBG behoudt zich het recht voor Opdrachtnemer te vragen dit op de locatie van de RBG uit te voeren;
- De RBG controleert of het aantal verzoeken tot kwijtschelding uit het verzonden bestand matcht met het totale aantal behandelde verzoeken tot kwijtschelding; en
- De bezwaarprocedure en het beroep bij de rechtbank (in de toekomst) worden door de RBG behandeld.



2 AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.1 Procedureel kader

De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure (Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016). In deze aanbestedingsprocedure kunnen Inschrijvers inschrijven op basis van deze Uitnodiging tot Inschrijving (hierna: Utl) en haar Bijlagen. De beoordeling vindt plaats op basis van Uitsluitingsgronden, Minimumeisen en Gunningscriteria.

De Opdracht wordt gegund op basis van het gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding als onderdeel van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Dit betekent dat naast de Prijs ook Kwaliteitscriteria meewegen bij het bepalen van de winnende Inschrijving. De Aanbestedende dienst is op basis van de Aanbestedingswet 2012, de Gids Proportionaliteit en de nieuwe richtlijn 2014/24/EU d.d. 1 juli 2016 in werking treedt verplicht enkele zaken te motiveren van gedane keuzes.

Keuze van de procedure

De RBG heeft voor de Openbare procedure gekozen omdat er maar een beperkt aantal aanbieders in de markt aanwezig zijn zonder de concurrentie positie te verstoren en omdat de gevraagde Dienstverlening niet complex is.

Varianten

De Aanbestedende dienst heeft overwogen de Inschrijvers toe te staan om varianten voor te stellen, zij is echter van mening dat dat bij deze aanbesteding niet nodig is. Dit omdat de gevraagde Dienstverlening niet complex of niet op verschillende manieren te verlenen is.

Mocht Inschrijver een andere mening zijn toegedaan dan wordt Inschrijver verzocht per omgaande, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen (zie de planning), dit kenbaar te maken.

2.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het elektronisch platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed en dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving. Inschrijvingen die niet via het TenderNed-platform worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij de inschrijver.

Op TenderNed voor ondernemingen (<https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen> bij de knop 'contact') is meer informatie te vinden over de werking van TenderNed in de vorm van een handleiding. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De Servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

De RBG raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om digitaal een inschrijving in te dienen. Indien dit niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan enkele dagen tot weken duren en de Aanbestedende dienst heeft hier geen invloed op. De aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, alsmede alle via TenderNed gedeelde informatie.

2.3 Voertaal

De Inschrijving, alsmede de communicatie over de Inschrijving, dient te geschieden in de Nederlandse taal. Dat geldt ook voor de communicatie tijdens het uitvoeren van de Dienstverlening aangevuld met de Engelse taal mondeling. De schriftelijke communicatie tijdens de uitvoering van de Dienstverlening zal altijd in de Nederlandse taal zijn.

2.4 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van de door de RBG verstrekte informatie berust te allen tijde bij de RBG. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de RBG mag niets uit deze Utl worden vermenigvuldigd (anders dan voor het doel van het indienen van een Inschrijving) door middel van druk, fotokopie, microfilm, scan of anderszins.



Schending van deze bepaling kan leiden tot onmiddellijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en kan worden aangemerkt als een omstandigheid die voldoet aan de in de aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen opgenomen Uitsluitingsgronden. Het bepaalde in deze paragraaf laat onverlet het recht van de Aanbesteder op schadevergoeding.

2.5 Juridische voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn van toepassing de volgende voorwaarden:

JURIDISCHE VOORWAARDEN		
RANGORDE	DOCUMENTOMSCHRIJVING	VERSIE
1	De overeenkomst Invordering – Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken, de Algemene inkoopvoorwaarden van de RBG en de Verwerkersovereenkomst.	Definitieve versie bij de Nota van Inlichtingen
2	Nota van Inlichtingen	Volgt
3	Uitnodiging tot Inschrijving en haar Bijlagen	Onderhavig document
4	Uw Inschrijving	Volgt
5	Alle andere documenten waar door de RBG tijdens de aanbesteding, tot het moment van ondertekening van de Overeenkomst, naar is verwezen.	

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht, zijn geen andere leverings-, betalings- en/of andere voorwaarden van toepassing dan de (contractuele) voorwaarden zoals die door de Aanbesteder in de Uitnodiging tot Inschrijving en Overeenkomst zullen worden gesteld.

Een Inschrijving onder (afwijkende) voorwaarden wordt geacht niet te zijn gedaan. De Aanbesteder wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Inschrijver c.q. Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Definities

Zie Bijlage 1, “Bijlage 1 - Definities en afkortingen -” bij deze Utl. Gedefinieerde begrippen worden in dit document met een hoofdletter geschreven.

Niet nakomen verplichtingen door Opdrachtnemer

Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet (of nog zal kunnen voldoen) aan de verplichtingen die voortvloeien uit de in deze Utl opgenomen voorwaarden, de door de contractpartij ingediende Inschrijving en aanvullende afspraken die met wederzijds goedkeuren zijn gemaakt, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende Overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

Indien de ontbinding van de Overeenkomst tot een nieuwe aanbesteding leidt, is de betreffende Opdrachtnemer (waarmee de Overeenkomst wordt ontbonden) verplicht alle kosten te vergoeden die de Aanbestedende dienst naar aanleiding daarvan maakt.

2.6 Planning van de aanbesteding

Voor de aanbestedingsprocedure wordt uitgegaan van onderstaande planning:

Activiteit	Datum/ Tijd
Publicatie van de aanbesteding	21 juli 2023
Deadline indienen vragen voor Nota van Inlichtingen (fatale termijn)	31 juli 2023
Verzending Nota van Inlichtingen	4 augustus 2023
Deadline indienen Inschrijvingen (fatale termijn)	4 september 2023, 12:00 uur
Start beoordelingsperiode Inschrijvingen	5 september 2023
Einde beoordelingsperiode Inschrijvingen	15 september 2023
Bekendmaking voorlopige gunning	19 september 2023
Start wachtperiode	20 september 2023
Uiterste datum binnenkomst bewijsstukken voor verificatie	29 september 2023



Activiteit	Datum/ Tijd
Einde wachtperiode	10 oktober 2023
Bekendmaking definitieve gunning	11 oktober 2023
Contractondertekening	13 oktober 2023
Aanvang	1 november 2023

De uiterste tijdstippen "Deadline indienen vragen voor de Nota van Inlichtingen" en "Deadline indienen Inschrijvingen" gelden als een fatale termijnen. Niet tijdig ingediende vragen worden niet in behandeling genomen. Inschrijvingen die later binnenkomen dan het genoemde tijdstip worden niet bij de beoordeling betrokken. De overige termijnen zijn indicatief en binden de Aanbesteder niet. Bij het opstellen van de planning is zoveel als mogelijk rekening gehouden met de vakanties die in Nederland plaatsvinden.

2.7 Nota van Inlichtingen

De Nota van Inlichtingen is een document waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Inschrijver zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Utl en haar Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de aanbesteding en prevaleert ten opzichte van het gestelde in de Utl en dit Utl en haar Bijlagen.

Als Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de Utl en haar Bijlagen. Deze Utl is met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient hij de hoofcontactpersoon van de Aanbestedende Dienst hier direct van op de hoogte te stellen via de berichtenmodule van TenderNed. Als naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in documenten zitten en deze niet door Inschrijver zijn gemeld, kan dit de Aanbestedende Dienst niet worden aangerekend.

Elke vraag voor de Nota van Inlichtingen dient afzonderlijk te worden gesteld. Anders dan op deze manier gestelde vragen worden niet in behandeling genomen. De uiterste datum/tijd voor het indienen van vragen en de uiterste datum waarop de geanonimiseerde vragen aan Inschrijver kenbaar worden gemaakt staan vermeld in de planning. Indien beantwoorde vragen onderlinge tegenstrijdigheden bevatten, prevaleren later gegeven antwoorden boven eerder gegeven antwoorden.

Voor het stellen van vragen wordt Inschrijver verwezen naar Bijlage 7 - Template stellen van vragen voor de Nvl - bij deze Utl. Alleen vragen die via deze Bijlage worden ingediend worden in behandeling genomen. Deze Bijlage bevat twee tabbladen te weten;

1. Algemeen (over alle documenten behalve de Overeenkomst en haar Bijlagen); en
2. Overeenkomst en Bijlagen (voor het stellen van vragen specifiek m.b.t. de Overeenkomst en haar Bijlagen)

Deze Bijlage dient u conform de planning in paragraaf 2.6 te uploaden op het TenderNed platform.

2.8 Vertrouwelijkheid

De informatie welke door de RBG ter beschikking wordt gesteld mag door u slechts gebruikt worden met als doel te komen tot een Inschrijving. De informatie mag niet aan derden worden doorgegeven zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de RBG tenzij dit noodzakelijk is voor het samenstellen van uw Inschrijving. De met dit doel geraadpleegde derden dienen door u te worden geïnformeerd over de vertrouwelijkheid van deze aanbestedingsprocedure.

De Aanbesteder zal informatie afkomstig van Inschrijver waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel redelijkerwijs behoort te kennen, vertrouwelijk behandelen en in ieder geval rekening houden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van Inschrijver.

2.9 Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

Alle communicatie betreffende deze aanbesteding dient te verlopen via TenderNed. Het is niet toegestaan functionarissen van de RBG direct of indirect te benaderen binnen het kader van onderhavige aanbesteding. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij de aanbesteding betrokken medewerk(st)ers kan leiden tot uitsluiting van deelname.



Een en ander behoudens noodzakelijk overleg over het vormen van een Combinatie indien gerechtvaardigd. In geval van Inschrijving als Combinatie wordt de Combinatie uitgesloten, indien een of meer van de Diensten zich in een of meer van bovenbedoelde omstandigheden bevindt.

Gedurende het aanbestedingstraject wenst de Aanbestedende Dienst het contact met u als Inschrijver te laten verlopen via TenderNed en de contactpersoon.

2.10 Contractperiode

De te sluiten Overeenkomst betreft een Raamovereenkomst met een looptijd tot en met 31 oktober 2025 met twee keer één (1) optiejaar om te verlengen. Indien de verlengopties worden gelicht zal de looptijd vier (4) jaar bedragen. Zie verder Bijlage 5 voor de Raamovereenkomst en haar Bijlagen.

Er worden twee (2) partijen gecontracteerd (de nummers één en twee uit de eindranking) die de gevraagde Dienstverlening uit gaan voeren. De nummer één van de eindranking krijgt 50% van de aanvragen, de nummer twee krijgt eveneens 50% van de aanvragen.

Indien één van de Opdrachtnemers herhaaldelijk niet voldoet aan de KPI's (zoals vermeld in Bijlage 5b SLA Kwijtscheldingsverzoeken) heeft de RBG onder andere de mogelijkheid om de verdeling van de verzoeken aan te passen, bijvoorbeeld naar 60/40%.

2.11 Inschrijving

De Inschrijving dient te geschieden op de in de aankondiging, de Utl en Nota van Inlichtingen voorgeschreven wijze, uiterlijk op het uiterste tijdstip voor de ontvangst van de Inschrijvingen. De Inschrijvingen worden niet geopend voor het tijdstip waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken, conform de planning in paragraaf 2.6.

Inschrijver is tot aan het in de vorige alinea bedoelde tijdstip bevoegd zijn Inschrijving in te trekken, te wijzigen dan wel een nieuwe Inschrijving op de voorgeschreven wijze in te dienen. Indien een Inschrijver meer dan één Inschrijving voor dezelfde aanbesteding heeft ingediend wordt de laatste Inschrijving als de definitieve Inschrijving beschouwd.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich integraal akkoord met de in de aankondiging, de aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen opgenomen en overige op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde bepalingen. Indien in een Inschrijving een Prijs zowel in cijfers als in letters is vermeld en deze niet overeenstemmen, geldt de Prijs in letters, tenzij uit de Inschrijving is af te leiden dat het bedrag in cijfers geldt.

2.12 Termijn van gestanddoening

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand gedurende 90 dagen na de dag waarop de Inschrijving is ingediend. De RBG kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan door de Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.

2.13 Combinatie en onderaanneming

Combinatie

Indien meerdere partijen gezamenlijk (Combinatie) een verzoek tot Inschrijving willen indienen, dienen deze partijen zich vóór de datum van ondertekening van de Overeenkomst of, indien deze ondertekening plaatsvindt na de start van de werkzaamheden die voortvloeien uit die Overeenkomst, vóór de startdatum van de werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst als één rechtspersoon (combinatie) te organiseren, zijnde een vennootschap naar Nederlands recht.

Deze rechtspersoon fungeert dan als contractpartij en dient als geheel in staat te zijn aan de gestelde selectie-eisen en gunningeisen te voldoen. Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie en informatie-brochures) namens de combinatie plaats.



Naast het vormen van een Combinatie is een constructie van hoofd- en onderaanneming toegestaan, onder voorwaarde dat de Hoofdaannemer als Inschrijver en uiteindelijke contractpartij fungeert. Bij de uitvoering van de Opdracht vindt in dergelijke gevallen ook uitsluitend communicatie en bedrijfsuiting (bijvoorbeeld facturatie, managementinformatie en informatie-brochures) vanuit de Hoofdaannemer plaats.

Onderaanneming

De Hoofdaannemer treedt op als contract- en contactpartij voor de Aanbestedende dienst en is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in onderaanneming uitgevoerde Diensten. De Hoofdaannemer dient in haar Inschrijving limitatief op te sommen welke werkzaamheden zij bij welke partij in Onderaannemer laat uitvoeren.

Het is Inschrijvers niet toegestaan om na de Inschrijving met andere Inschrijvers of derden alsnog een Combinatie of een hoofdaanneming/onderaanneming aan te gaan.

2.14 Niet nakomen verplichtingen door Opdrachtnemer

Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet (of nog zal kunnen voldoen) aan de verplichtingen die voortvloeien uit de in deze Uitnodiging tot Inschrijving opgenomen voorwaarden, de door de contractpartij ingediende Inschrijving en aanvullende afspraken die met wederzijds goedkeuren zijn gemaakt, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de betreffende Overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

Indien de ontbinding van de Overeenkomst tot een nieuwe aanbesteding leidt, is de betreffende Opdrachtnemer (waarmee de Overeenkomst wordt ontbonden) verplicht alle kosten te vergoeden die de Aanbestedende dienst naar aanleiding daarvan maakt.

2.15 Overig

Het is mogelijk dat Inschrijvers wordt gevraagd een presentatie te geven. De Aanbestedende dienst benadrukt dat deze presentatie niet mee weegt als gunningscriteria en alleen tot doel heeft de Inschrijving te verduidelijken.

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de volledigheid en juistheid van de gegevens zoals die door de Inschrijvers zijn verstrekt. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Inschrijvers te vragen een nadere toelichting te verstrekken indien de gegevens onduidelijk of onvolledig zijn.

De Aanbestedende dienst baseert haar keuze voor de Opdrachtnemer op de resultaten die uit onderhavige aanbesteding voortvloeien. De Inschrijver die het best presteert (is degene die de meeste punten op de Gunningcriteria behaalt), komt daarbij in aanmerking voor gunning.

Indien zich vóór ondertekening van de Overeenkomst zaken voordoen, die de (voorgenomen) gunning aan de beoogde Opdrachtnemer niet rechtvaardigen, zulks ter beoordeling van de Aanbestedende dienst, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor alsnog de eerstvolgende best presterende Inschrijver voor gunning in aanmerking te laten komen.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn, indien blijkt dat de winnende Inschrijver zich schuldig heeft gemaakt aan het overleggen van valse verklaringen of voor de ondertekening van de Overeenkomst in staat van surseance van betaling of faillissement verkeert.



3 GUNNINGSPROCEDURE

3.1 Inschrijving

Inschrijvingen kunnen uitsluitend worden ingediend via TenderNed. De uiterste mogelijkheid voor het indienen van uw Inschrijving is **maandag 4 september 2023 om 12:00 uur**. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de Inschrijving via TenderNed. Te laat ingediende Inschrijvingen worden niet geaccepteerd en zijn derhalve uitgesloten van deelname. Het risico van niet tijdige indiening ligt bij Inschrijver. Inschrijvingen, anders dan via TenderNed, worden niet geaccepteerd.

De Inschrijving dient afgetekend en ingediend te worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger, hetgeen betekent dat de van toepassing zijnde documenten van de Inschrijving moeten zijn ondertekend door een daartoe, blijkens het handelsregister, vertegenwoordigingsbevoegde. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

De volmacht dient in ieder geval een dagtekening, ondertekening door volmachtgever en gevolmachtigde en een duidelijk afgebakende omschrijving van waar de volmacht wel (en niet) betrekking op heeft. Indien er sprake is van een samenwerkingsverband van ondernemingen of een Combinatie dienen alle deelnemers van dit samenwerkingsverband of van de Combinatie de Inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen.

Inschrijven als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Inschrijver dient in de UEA, zie artikel 4.1, aan te geven hoe zij haar Inschrijving indient. Hierin geeft Inschrijver aan of zij zelfstandig, als hoofdaannemer met onderaannemer(s) of als Combinatie inschrijft. Mocht Inschrijver zich als Hoofdaannemer met Onderaannemer(s) inschrijven dan dient zij dat, naast het invullen in het UEA, kenbaar te maken middels het invullen van Bijlage 10 - Invulbijlage 3 – Verklaring Hoofdaanneming Onderaanneming.

Deze invulbijlage dient rechtsgeldig te worden ondertekend (door zowel hoofd- als onderaannemer(s)) en te worden geüpload bij het indienen van de Inschrijving. Het is Inschrijvers niet toegestaan om na de Inschrijving met andere Inschrijvers of derden alsnog een hoofdaanneming/onderaanneming aan te gaan.

Inschrijven als Combinatie

Mocht Inschrijver zich als Combinatie inschrijven dan dient zij dat, naast het invullen in het UEA, kenbaar te maken middels het invullen van Bijlage 11 - Invulbijlage 4 – Verklaring Combinatie. Deze invulbijlage dient rechtsgeldig te worden ondertekend (door alle Combinanten) en te worden geüpload bij het indienen van de Inschrijving. Het is Inschrijvers niet toegestaan om na de Inschrijving met andere Inschrijvers of derden alsnog een combinatie aan te gaan.

3.2 Uitsluitingsgronden, Minimumeisen en Gunningscriteria

De Uitsluitingsgronden staan beschreven in hoofdstuk 4, de Minimumeisen zijn beschreven in hoofdstuk 5. Inschrijvingen die niet voldoen aan de Minimumeisen worden geacht niet te zijn gedaan. In hoofdstuk 6 zijn de Gunningscriteria opgenomen. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen Prijs en Kwaliteit. De Inschrijver met de Beste Prijs-kwaliteitverhouding komt in aanmerking voor het leveren van Diensten ten behoeve van de gevraagde Dienstverlening. Hoofdstuk 7 bevat (aanvullende) voorwaarden die van toepassing zijn op (het indienen van) een Inschrijving.

3.3 Beoordeling

Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door een onafhankelijke, multidisciplinaire beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit drie (3) deskundigen, afkomstig van verschillende afdelingen van de RBG. Het resultaat van de beoordeling wordt vervolgens getoetst en vervolgens voor akkoord bevonden door het MT van de RBG.



De beoordeling wordt uitgevoerd volgens de methode 'Gunnep op Waarde' conform Hoofdstuk 6 Gunningscriteria en vindt plaats volgens de stappen:

STAPPEN IN DE GUNNINGPROCEDURE
1. Tijdig en volledig ontvangen Inschrijvingen
2. Beoordelen van de Uitsluitingsgronden
3. Beoordeling van de Minimumeisen
4. Beoordeling van de Gunningscriteria
5. Samenstellen van de totaalbeoordeling
6. Voorlopige Gunning
7. Wachtperiode
8. Definitieve Gunning

Toelichting van de stappen in de gunningsprocedure:

1. Ten eerste wordt de Inschrijving beoordeeld op tijdigheid en volledigheid. Het ontbreken van verklaringen of bescheiden na de inschrijvingstermijn kan leiden tot uitsluiting;
2. Ten tweede wordt beoordeeld of de Inschrijving niet aan de Uitsluitingsgronden voldoet. Het voldoen aan Uitsluitingsgronden kan leiden tot uitsluiting;
3. Ten derde wordt beoordeeld of de Inschrijving aan de Minimumeisen voldoet. Het niet voldoen aan de Minimumeisen kan leiden tot uitsluiting;
4. Vervolgens zullen de Inschrijvingen worden beoordeeld door de beoordelingscommissie op basis van de Gunningscriteria;
5. In deze fase zullen de individuele leden van de beoordelingscommissie punten toekennen per kwaliteitsvraag met als basis de richtlijnen van beantwoording. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat de beoordelaars bij hun kwalitatieve beoordeling rekening kunnen houden met hetgeen zij hebben waargenomen in andere Inschrijvingen. Dat kan immers medebepalend zijn voor het toetsingskader en/of verwachtingspatroon van de beoordelingscommissie en de individuele leden hiervan. Iedere beoordelaar voert de kwalitatieve beoordeling uit op basis van zijn eigen ervaring en expertise. Dat betekent dat de beoordelaars een Inschrijving verschillend kunnen beoordelen. In de plenaire bespreking met de voltallige beoordelingscommissie worden de overwegingen van de individuele beoordelaars besproken en zal de beoordelingscommissie proberen tot consensus te komen over de toe te kennen score;
6. Degene met de hoogste totaalscore, Prijs en Kwaliteit bij elkaar opgeteld, wordt de Inschrijver met de Beste Prijs-kwaliteitverhouding.
7. Het voorlopige resultaat van de beoordeling, de voorgenomen gunning, wordt gelijktijdig bekend gemaakt aan alle Inschrijvers;
8. De gunning wordt van voorlopig naar definitief omgezet na minimaal 20 kalenderdagen; en
9. Er wordt met de eerste twee partijen uit de ranking een Overeenkomst (inclusief Bijlagen) gesloten.



4 UITSLUITINGSGRONDEN

Inschrijvingen die voldoen aan de Uitsluitingsgronden worden geacht niet te zijn gedaan. Onderstaand de Uitsluitingsgronden deze aanbesteding.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver waarvan de Inschrijving tijdig en volledig door de RBG is ontvangen wordt beoordeeld op de Uitsluitingsgronden conform het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA). Alle in de UEA genoemde en aangevinkte (dwingende en facultatieve) Uitsluitingsgronden zijn van toepassing.

Ten bewijze dat Inschrijver niet in een of meer van de genoemde omstandigheden verkeert ontvangt de RBG van Inschrijver het UEA (zie Bijlage 6, Uniform Europees Aanbestedingsdocument, het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in art. 3.64 jo. 2.84 AW 2012) op grond waarvan kan worden aangenomen dat de gronden voor uitsluiting niet op Inschrijver(n) van toepassing zijn. Via dit document geeft Inschrijver bovendien aan dat de genoemde bewijsstukken op eerste verzoek van de RBG binnen tien (10) kalenderdagen zullen worden overlegd.

Bewijsstukken: Hieronder valt het als bewijsstuk opvragen van een “Gedragsverklaring Aanbesteden” GVA art. 4.1 AW 2012. Op grond van Art. 1.20 AW 2012 kan een Inschrijver uitsluitend worden uitgesloten indien blijkt gegeven is van onherroepelijke veroordelingen in dit verband in de afgelopen vijf jaar.

De Inschrijver verklaart door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA of de Uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien een of meer van de Uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing is/zijn, wordt de Inschrijver van verdere deelneming aan de Aanbestedingsprocedure uitgesloten.

Indien de Inschrijver een Combinatie is en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in die Combinatie, zal de Combinatie als geheel worden uitgesloten. Indien de Inschrijver in verband met zijn Inschrijving een beroep doet op (een) derde(n) en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op deze derde(n), zal de Inschrijver worden uitgesloten.

Ten bewijze dat de Uitsluitingsgronden niet op de Inschrijver van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie het door de Inschrijver ingevulde UEA. Op verzoek van de RBG levert de Inschrijver die de RBG op grond van het gunningsbesluit beoogt uit te nodigen voor het indienen van een Inschrijving – en indien sprake is van een Combinatie, ieder lid daarvan, en indien sprake is van een beroep op (een) derde(n), iedere derde waarop de Inschrijver een beroep doet – binnen de in paragraaf 2.6 van deze Utl gestelde termijn, de bewijsstukken aan.

LET OP: Inschrijver worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. Inschrijver wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na eventueel verzoek daartoe van de RBG – kunnen worden verstrekt. Indien de Inschrijver de bewijsstukken niet tijdig indient, na daartoe te zijn verzocht door de RBG, dan kan dit leiden tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.



5 MINIMUMEISEN

Inschrijvingen die niet voldoen aan de Minimumeisen worden geacht niet te zijn gedaan. Voor het doen van een Inschrijving moet Inschrijver voldoen aan de in de aankondiging, de Utl en haar Bijlagen en Nota van Inlichtingen opgenomen Minimumeisen.

5.1 Geldigheidsduur

Inschrijver dient te verklaren dat zij haar Inschrijving tenminste negentig (90) kalenderdagen gestand doet na indienen van haar Inschrijving. Inschrijver gaat hiermee akkoord door het indienen van een inschrijving.

5.2 Verklaring eisen en voorwaarden

Inschrijver dient te verklaren dat zij voldoet aan alle eisen en voorwaarden zoals gesteld in deze Utl en haar Bijlagen. Inschrijver verklaart dit door middel van het indienen van een rechtsgelding ondertekend UEA-document (zie Bijlage 6) en door middel van rechtsgeldige ondertekening van het Programma van Eisen (Bijlage 2). Na het verstrekken van de Nota van Inlichtingen worden geen wijzigingen meer doorgevoerd.

5.3 Overeenkomst

Inschrijver dient bij Inschrijving de Overeenkomst “Invordering - Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken” (Bijlage 5) en haar Bijlagen te accepteren. De Bijlagen bestaan uit:

- a) Algemene Inkoopvoorwaarden van goederen en diensten RBG, zie Bijlage 5a;
- b) Service Level Agreement “Invordering Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken”, zie Bijlage 5b;
- c) Verwerkersovereenkomst, zie Bijlage 5c.

Tijdens de inlichtingenfase, vóór de Nota van Inlichtingen, bestaat de mogelijkheid te reageren op de Overeenkomst door het indienen van vragen. Deze vragen worden in de Nota van Inlichtingen beantwoord. Na het verstrekken van de Nota van Inlichtingen worden geen aanpassingen meer doorgevoerd.

5.4 Financieel

Inschrijver dient over een gezonde financiële draagkracht te beschikken, hetgeen de continuïteit van de Dienstverlening gedurende de periode van de Opdracht c.q. Overeenkomst waarborgt. Inschrijver verklaart dat zij over een gezonde financiële draagkracht beschikt door het indienen van een inschrijving.

5.5 Referentie eis

Van Inschrijver wordt vereist dat Inschrijver in staat is de Opdracht(en) te verrichten c.q. de Overeenkomst uit te voeren zoals vermeld in de Scope (hoofdstuk 1.7). Om dit aan te tonen overlegt Inschrijver Referenties van door Inschrijver verrichte Dienstverlening in de afgelopen drie jaar (gerekend drie jaar vanaf de deadline van indienen Inschrijvingen). die minimaal 60% is van de onderhavige opdracht gelet op aard en omvang en die voldoet aan de beschreven scope zoals verwoord in paragraaf 1.7.2 van de Utl.

De RBG heeft hiervoor een template bijgevoegd genaamd “Bijlage 5 - Invulbijlage 5 Referenties”. Inschrijver dient voor de beantwoording van deze eis deze template te gebruiken en bij haar Inschrijving te uploaden op TenderNed. De RBG behoudt zich het recht voor de opgegeven Referenties te controleren. De RBG eist de Referentie als volgt: Eén Referentie van de gevraagde Dienstverlening (zie artikel 1.7.2).

5.6 Bewijs van verzekering

De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn voor beroepsaansprakelijkheid (BAV) en bedrijfsaansprakelijkheid (AVB). Onder ‘adequaat’ wordt verstaan een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis en € 1.250.000,- per jaar. Indien de Inschrijver een verzekering als hiervoor bedoeld nog niet heeft afgesloten op het moment van Inschrijving, dan dient de Inschrijver bij haar Inschrijving te verklaren dat Inschrijver bij gunning van de Opdracht een dergelijke verzekering kan en zal afsluiten. Inschrijver dient op het moment van Inschrijving een geldig bewijs van verzekering danwel de hierboven genoemde verklaring te uploaden.

5.7 Eisen ten aanzien van de Nederlandse taal

Inschrijver dient te verklaren bij zijn Inschrijving dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht alle correspondentie en communicatie in de Nederlands taal zal geschieden. Eventuele vertalingen zullen door de Inschrijver zelf worden verzorgd en vergoed.



(Delen van) de Inschrijving die niet in de Nederlandse taal zijn gesteld, worden buiten beschouwing gelaten tijdens de beoordeling van de ingediende Inschrijvingen. Door middel van het ondertekenen van het UEA bevestigt Inschrijver dit.

5.8 Verklaringen

Holdingverklaring

Inschrijver dient een ingevulde en rechtsgeldige ondertekende holdingverklaring conform bijgevoegd model (zie Bijlage 14 - Invulbijlage 7 Model Holdingverklaring) te overleggen indien zij onderdeel uitmaakt van een holding en als dusdanig inschrijft. Hierbij dient de hoogste moedermaatschappij garant te staan voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de bij eventuele gunning af te sluiten Overeenkomst.

Garantieverklaring

Inschrijver dient een ingevulde en rechtsgeldige ondertekende garantieverklaring conform bijgevoegd model (zie Bijlage 13 - Invulbijlage 6 Garantieverklaring) te overleggen.



6 GUNNINGSCRITERIA

De RBG hanteert in onderhavige aanbesteding het gunningcriterium “de Beste Prijs-kwaliteitverhouding” van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Inschrijvers die niet voldoen aan de Uitsluitingsgronden en volledig voldoen aan de gestelde Minimumeisen worden verder beoordeeld aan de hand van de verschillende vragen die zijn gesteld. Deze vragen zijn opgebouwd uit een hoofdstuk Kwaliteit en een hoofdstuk Prijs (de inschrijfprijs). De verhouding Prijs : Kwaliteit = 40% : 60%. Er wordt gewerkt met de beoordelingsmethodiek Gunnen op Waarde.

Het Gunningcriterium wat van toepassing is op deze aanbesteding is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) en heeft een verhouding van Prijs : Kwaliteit = 40% : 60%. De fictieve waarde van Kwaliteit is 1,50 keer de fictieve waarde van de Prijs. Bijvoorbeeld: Bij een inschrijfprijs van € 200.000,00 (totale waarde van alle prijscomponenten bij elkaar opgeteld) heeft Kwaliteit een fictieve waarde van €300.000,00 indien nul (0) punten voor Kwaliteit zijn behaald. Een lage Kwaliteit betekent een hogere Prijs ten behoeve van de beoordeling van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI).

In de beoordeling van Kwaliteit kan per Gunningcriterium een aantal punten worden behaald. Bij het niet behalen van het maximale aantal punten voor Kwaliteit zal een deel van de fictieve waarde van Kwaliteit worden opgeteld bij de inschrijfprijs ten behoeve van de beoordeling.

Deze fictieve waarde zal door de RBG als kostencorrectie worden toegevoegd aan de inschrijfprijs, wat vervolgens een “prijs ten behoeve van de beoordeling” oplevert. Prijs ten behoeve van beoordeling (EMVI) = inschrijfprijs + fictieve waarde Kwaliteit. De fictieve waarde Kwaliteit = $(1 - (\text{aantal behaalde punten} : \text{maximaal aantal te behalen punten})) \times ((\text{percentage Kwaliteit} : \text{percentage Prijs}) \times \text{inschrijfprijs})$.

De volgende drie scenario's dienen ter verduidelijking van deze beoordeling:

1. Indien Inschrijver bij Kwaliteit het maximaal aantal punten (100) behaalt bij een inschrijfprijs van € 200.000, is de fictieve waarde Kwaliteit: $(1 - (100 : 100)) \times ((60 : 40) \times € 200.000) = € 0,00$. De “Prijs ten behoeve van de beoordeling” wordt derhalve € 200.000 + € 0 = € 200.000.

2. Indien Inschrijver bij Kwaliteit 50 punten behaalt bij een inschrijfprijs van €200.000, is de fictieve waarde Kwaliteit: $(1 - (50 : 100)) \times ((60 : 40) \times €200.000) = € 150.000$. De “Prijs ten behoeve van de beoordeling” wordt derhalve € 200.000 + € 150.000 = € 350.000.

3. Indien Inschrijver bij Kwaliteit 20 punten behaalt bij een inschrijfprijs van €200.000, is de fictieve waarde Kwaliteit: $(1 - (20 : 100)) \times ((60 : 40) \times €200.000) = € 240.000$. De “Prijs ten behoeve van de beoordeling” wordt derhalve € 200.000 + € 240.000 = € 440.000.

Alle berekeningen worden direct afgerond op één (1) decimaal achter de komma bij getallen en op nul (0) decimalen achter de komma bij bedragen. Bij gelijke eindscore tussen Inschrijvers geldt de laagste inschrijfprijs als bepalend voor de eindranking. Mochten twee of meerdere Inschrijvers een gelijke inschrijfprijs hebben dan volgt een loting bij de notaris.

6.1 Prijs

De vragen over de inschrijfprijs hebben betrekking op onderhavige Opdracht en dienen ook vanuit deze relatie te worden beantwoord. De inschrijfprijs wordt meegenomen in de formule van Beste Prijs-Kwaliteit verhouding.

De weging van Prijs is als volgt:

Criterium:	Sub-criteria:	Gewicht:
Prijs	Klanten bellen na aanleiding van kwijtscheldingstoets (alleen bellen)	30%
	Behandelen kwijtscheldingsverzoeken (incl. bellen)	70%
	Totaal	100%

De voorwaarden voor het invullen van de Prijzen staan vermeld in het Prijzenblad (Bijlage 4). Inschrijver dient het Prijzenblad in te vullen, te tekenen voor akkoord voorwaarden en te uploaden bij haar inschrijving op het TenderNed platform.



6.2 Kwaliteit

Het hoofdcriterium Kwaliteit is opgebouwd zoals hieronder is weergegeven. De vragen hebben betrekking op de onderhavige Opdracht en dienen ook vanuit deze relatie met onderhavige Opdracht te worden beantwoord. Voor deze vragen kunnen punten worden behaald.

De weging van Kwaliteit per vraag is voor deze aanbesteding als volgt:

Criterium:	Vraag nr.:	Vraag:	Gewicht:	Te behalen punten
Kwaliteit	1	Partnership	55 %	55
	2	Proces	45 %	45
		Totaal	100 %	100

Het beoordelen van de vragen

Alle antwoorden op de vragen worden beoordeeld aan de hand van de richtlijnen van beantwoording die door de RBG zijn opgesteld. In deze richtlijnen van beantwoording staat verwoord welke antwoorden op de gestelde vragen worden verwacht.

Alle beoordelaars zullen aan de hand van deze richtlijnen de antwoorden beoordelen. De richtlijnen van beantwoording staan vermeld bij de Kwaliteitsvragen. Zie verder Bijlage 3 – Kwaliteitsvragen.

De maximale score die verkregen kan worden voor de Kwaliteitsvragen is 100 punten.



7 SLOTBEPALINGEN

7.1 Voorbehoud stopzetting procedure

De Aanbesteder is niet verplicht om in deze aanbestedingsprocedure een gunningsbeslissing te nemen of tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver over te gaan. (Potentiële) Inschrijvers kunnen vanwege:

- a. Het niet nemen van een gunningsbeslissing;
- b. Het géén opvolging of vervolg geven aan een eventuele gunningsbeslissing;
- c. Het niet sluiten van een Overeenkomst;
- d. Het opschorten en/of uitstellen van en/of verbinden van nadere voorwaarden aan de gunningsbeslissing;
- e. Het op enig moment opschorten en/of annuleren van de aanbestedingsprocedure; en
- f. De hiervóór genoemde en andere overige gevallen.

Geen enkele aanspraak maken op vergoeding door de Aanbesteder, inclusief hun eventuele rechtsopvolger(-s) en / of daaraan gelieerde (rechts-)personen, van schades en/of kosten, hoe genaamd en op welke grond dan ook. Inschrijvers aanvaarden door hun deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk de hiervoor genoemde en andere voorbehouden van de Aanbesteder.

7.2 Voorbehoud na afronden procedure

De RBG is gerechtigd de Overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is geweest, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed.

Aan een dergelijk beëindigingbesluit kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de RBG op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

7.3 Documenten vernietigen bij niet inschrijven

Inschrijver dient alle aanbestedingsdocumenten welke zijn ontvangen te vernietigen indien besloten wordt om niet in te schrijven.

7.4 Eigendom van de informatie

Alle door de Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving aangeboden informatiedragers en documentatie worden eigendom van de RBG en zullen niet worden geretourneerd maar vertrouwelijk worden behandeld en opgeslagen en / of vernietigd.

7.5 Instemming

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de in dit document opgenomen en overige op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde bepalingen. Voorwaardelijke Inschrijvingen worden geacht niet te zijn gedaan en zullen niet voor gunning in aanmerking komen.

7.6 Geschillen en/of klachten

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokken partijen kunnen in eerste instantie worden voorgelegd aan de "Commissie van Aanbestedingsexperts". Mocht dat niet geval zijn dan zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waartoe de RBG behoort.

De commissie van aanbestedingsexperts

Doel van deze commissie is door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten van ondernemers of Aanbestedende diensten de professionaliteit van de aanbestedingspraktijk verder te verbeteren en een leereffect teweeg te brengen bij ondernemingen en Aanbestedende diensten. Daarmee kan eraan worden bijgedragen dat klachten worden opgelost zonder dat de stap naar de rechter nodig is.

Naar aanleiding van ontvangen klachten kan de commissie bemiddelen en/of niet-bindende adviezen geven. Zij bepaalt zelf of voorgelegde klachten in behandeling worden genomen. Daarbij laat zij zich leiden door de hierboven vermelde doelen. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, motiveert zij dat. De commissie behandelt geen klachten die onder de rechter zijn.



Een ondernemer die deelneemt aan zo'n procedure en vindt dat de aanbestedingsregels niet goed zijn toegepast of dat hij onheus is behandeld, kan daarover een klacht indienen bij de commissie van aanbestedingsexperts. Omgekeerd kunnen Aanbestedende diensten klagen over het gedrag van deelnemende ondernemingen.

De commissie van aanbestedingsexperts neemt klachten van ondernemers alleen in behandeling:

1. Indien een ondernemer eerst de Aanbestedende dienst in duidelijke bewoordingen heeft geïnformeerd dat hij een klacht heeft; en
2. De aanbestedende dienst een –binnen de lopende aanbesteding – redelijke termijn heeft gegund om op de klacht te reageren; en
3. De reactie van de RBG niet heeft geleid tot intrekking van de klacht.

Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de voorgenomen gunning, kunnen zich tegen de voorgenomen gunning uitsluitend verzetten door uiterlijk binnen twintig (20) kalenderdagen, gerekend vanaf de dag na datum van dagtekening van het bericht van de voorgenomen gunning, een kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Rotterdam. De mondelinge behandeling van dat kort geding dient binnen één en twintig (21) kalenderdagen na het uitbrengen van de dagvaarding, of op kortst mogelijke redelijke termijn nadien, plaats te vinden.

Aangezien het besluit van de voorgenomen gunning zowel per post als via de berichtenmodule op het TenderNed platform aan de Inschrijvers wordt verzonden, betreft de eerste dag na de datum van verzending van het betreffende besluit dag één (1) van deze termijn.

Het aanhangig maken van een kort geding vindt uitsluitend plaats door betekening door een deurwaarder van de kort gedingdagvaarding ten kantore van de Aanbestedende dienst. Gelet op de aanbestedingsprocedure wordt uitgegaan van een aantoonbaar spoedeisend belang (de Opdracht dient immers op korte termijn na voorgenomen gunning van start te gaan), hetgeen voor alle betrokken partijen relevant is. Indien geen (tijdige) rechtsvordering tegen de voorgenomen gunning wordt ingesteld of de rechtsvordering wordt afgewezen, kan de Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning.

7.7 Rechts- en forumkeuze

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank in Rotterdam.



8 BIJLAGEN OVERZICHT

Bijlage 1	= Definities en afkortingen
Bijlage 2	= PvE
Bijlage 3	= Kwaliteitsvragen
Bijlage 4	= Prijzenblad
Bijlage 5	= Raamovereenkomst Invordering – Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken
Bijlage 5a	= Algemene Inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG
Bijlage 5b	= SLA Kwijtscheldingsverzoeken
Bijlage 5c	= Verwerkersovereenkomst
Bijlage 6	= UEA EA Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken (zie platform TenderNed)
Bijlage 7	= Template stellen van vragen voor de NvI
Bijlage 8	= Invulbijlage 1 Akkoordverklaring Programma van Eisen
Bijlage 9	= Invulbijlage 2 Akkoordverklaring overeenkomst en Bijlagen
Bijlage 10	= Invulbijlage 3 Verklaring Hoofdaannemer / onderaanneming
Bijlage 11	= Invulbijlage 4 Verklaring Combinatie
Bijlage 12	= Invulbijlage 5 Referenties
Bijlage 13	= Invulbijlage 6 Garantieverklaring
Bijlage 14	= Invulbijlage 7 Holdingverklaring



9 IN TE DIENEN DOCUMENTEN

Bij het indienen van uw Inschrijving dient Inschrijver de volgende documenten te uploaden op het TenderNed platform.

Bij Inschrijving in te dienen documenten				
Nr.:	Omschrijving vraag / gevraagde	Format	Zie ook	Onderdeel
1	UEA	Zie het TenderNed platform.	Hfst. 4.1	Uitsluitingsgronden
2	Verklaring akkoord met Programma van Eisen (Bijlage 2)	Bijlage 8, invulbijlage 1	Hfst. 5.2	Minimumeisen
3	Verklaring akkoord met de Overeenkomst, de Algemene inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG, de Verwerkersovereenkomst en de SLA (Bijlage 5, 5a t/m 5c)	Bijlage 9, invulbijlage 2	Hfst. 5.3	Minimumeisen
4	Verklaring akkoord prijzenblad (Bijlage 4)	Bijlage 4	Hfst. 6.1	Minimumeisen
5	Referenties	Bijlage 12, invulbijlage 5	Hfst. 5.5	Minimumeisen
6	Holdingverklaring	Bijlage 14, invulbijlage 7	Hfst.5.8	Minimumeisen
7	Garantieverklaring	Bijlage 13, invulbijlage 6	Hfst.5.8	Minimumeisen
8	Verklaring onderaanneming	Bijlage 10, invulbijlage 3	Hfst. 3.1	Minimumeisen
9	Verklaring Combinatie	Bijlage 11, invulbijlage 4	Hfst. 3.1	Minimumeisen
10	Kwaliteitsvragen beantwoording (Bijlage 3)	Free format	Hfst. 6.2	Gunningscriterium