

# **Bijlage 2 – Programma van Eisen**

behorend bij de

## **Uitnodiging tot Inschrijving**

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

### **Invordering**

### **Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken**

**Volgens de openbare procedure**

**(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)**

## **1. Inleiding**

Dit document beschrijft de eisen van de Europese aanbesteding “EA Invordering- Het behandelen van kwijtscheldingen ” ten behoeve van de RBG, en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het document is de gedetailleerde uitwerking van de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer wordt verzocht ten aanzien van de Eisen te verklaren dat Opdrachtnemer hieraan voldoet en zal blijven voldoen. Opdrachtnemer dient daarvoor deze Bijlage ter accordering te ondertekenen.

De Opdrachtnemer dient aan alle Eisen te voldoen. **Bij het niet akkoord gaan met een van de Eisen, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname.**

## 2. Eisen

| Reg. ID | Categorie | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AL01    | Algemeen  | Inschrijver brengt Opdrachtgever, zodra Inschrijver weet of behoort te weten dat de nakoming van de Raamovereenkomst niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.                                                                                                                                                       |
| AL02    | Algemeen  | Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver ermee akkoord dat bij een fusie van Opdrachtgever met een derde partij de Scope van de Opdracht kan wijzigen en dat de Raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.                                                                                              |
| AL03    | Algemeen  | Naast de genoemde Diensten onder de Dienstverlening dient Inschrijver op verzoek van Opdrachtgever ook aanvullende werkzaamheden te verrichten die gerelateerd zijn aan de omschreven Diensten.                                                                                                                                                                                                                                |
| AL04    | Algemeen  | Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon aan te stellen voor Opdrachtgever. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor de vaste contactpersoon.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| AL05    | Algemeen  | Inschrijver dient zijn Inschrijving gestand te doen voor een periode van 90 dagen vanaf datum Inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| AL06    | Algemeen  | Medewerkers van Opdrachtnemer werken alleen via hun eigen account in Key2Belastingen en de Portal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| AL07    | Algemeen  | Medewerkers van Opdrachtnemer hebben kennis van de wettelijke regelgeving op het gebied van innen van belastingen (onder andere: Invorderingswet, Burgerlijke Rechtsvordering, Algemene Wet Bestuursrecht, Algemene Wet Rijksbelastingen en uitvoeringsregeling Invorderingswet).                                                                                                                                              |
| AL08    | Algemeen  | Medewerkers die kwijtscheldingsverzoeken behandelen moeten een VOG van maximaal 6 maanden oud kunnen overleggen waarin de door de Opdrachtgever vereiste toetsing met positief resultaat is afgerond. Zodra Opdrachtnemer bekend is dat haar medewerker niet meer in staat is om een nieuw VOG aanvraag te doen en deze met positief resultaat af te ronden dient zij dit direct schriftelijk mede te delen aan Opdrachtgever. |
| AL09    | Algemeen  | Facturen moeten worden verzonden naar<br>Financieeladministratie@derbg.nl of naar:<br>Regionale Belasting Groep<br>t.a.v. de financiële Administratie<br>Postbus 4083<br>3102 GB SCHIEDAM                                                                                                                                                                                                                                      |
| AL10    | Algemeen  | De Dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de door de Opdrachtgever te verstrekken werkinstructies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AL11    | Algemeen  | Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke ICT-hardware en -software en verantwoordelijk is voor de koppeling met de omgeving van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| Reg. ID | Categorie                | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AL12    | Algemeen                 | De Opdrachtnemer adviseert over kwaliteit- en productieverbeteringen. (Denk aan voorstellen voor optimalisatie van de Dienstverlening, verlaging van de kosten voor de Opdrachtgever, FAQ's, scripts, rapportages, etc.)                                                              |
| AL13    | Algemeen                 | Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de lay-out en de instructies met betrekking tot het prijzenblad, zie Bijlage 4 bij de Utl.                                                                                                                                              |
| AL14    | Algemeen                 | Facturatie van aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na schriftelijke opdracht en na volledige uitvoering van de aanvullende werkzaamheden tenzij schriftelijk anders overeengekomen.                                                                                     |
| AL15    | Algemeen                 | Inschrijver garandeert dat hij te allen tijde aan alle overeengekomen Eisen en wensen voldoet, ongeacht de locatie waarop de Dienstverlening wordt uitgevoerd.                                                                                                                        |
| AL16    | Algemeen                 | De Opdrachtnemer heeft een derdengelden rekening waarop geïncasseerde bedragen worden gestort. Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord dat deze binnen 1 maand na gunning wordt geopend en dat op verzoek van de Opdrachtgever bewijsmiddelen kan overleggen waaruit dat blijkt. |
| AL17    | Algemeen                 | 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.                                                                       |
| AL18    | Algemeen                 | Er vindt twee keer per jaar overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op de locatie van de RBG te Schiedam. Deelnemers aan dit overleg zijn het management van Opdrachtnemer en de teamleiders en/of clustermanager van Opdrachtgever.                                     |
| AL19    | Algemeen                 | Inschrijver beschikt op het moment van inschrijven over een geldig ISO 9001 of een vergelijkbaar certificaat.                                                                                                                                                                         |
| AL20    | Algemeen                 | Digitale overzichten van kwijtscheldingsverzoeken moeten worden opgehaald van de beveiligde (S)FTP-server van de RBG.                                                                                                                                                                 |
| AL21    | Algemeen                 | Het format van te gebruiken digitale bestanden wordt bepaald door de RBG.                                                                                                                                                                                                             |
| AL22    | Algemeen                 | Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de definitieve Raamovereenkomst, de Algemene inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG, en de SLA, welke bij de Nota van Inlichtingen worden meegestuurd.                                                                         |
| AL23    | Algemeen                 | Wanneer de Raamovereenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt Inschrijver alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden.                                                                                                                              |
| AL24    | Algemeen                 | Inschrijver dient, zonder extra kosten, gedurende de totale looptijd van de Raamovereenkomst te voldoen aan de verruiming van de verordening van de deelnemende gemeentes, bijvoorbeeld voor kwijtscheldingsverzoeken van rechtspersonen.                                             |
| KW01    | Kwijtscheldingsverzoeken | Een verzoek om informatie (VOI) wordt geprint op papier in de huisstijl van de RBG.                                                                                                                                                                                                   |



| Reg. ID | Categorie                | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KW02    | Kwijtscheldingsverzoeken | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KW03    | Kwijtscheldingsverzoeken | Binnengekomen kwijtscheldingsaanvragen, die compleet zijn ingediend, worden binnen 8 weken afgehandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KW04    | Kwijtscheldingsverzoeken | Incomplete kwijtscheldingsaanvragen worden binnen 12 weken afgehandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KW05    | Kwijtscheldingsverzoeken | Belverzoeken worden binnen 6 weken afgehandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| KW06    | Kwijtscheldingsverzoeken | Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen verzoeken tot kwijtschelding van familie, vrienden en aanverwanten behandelen. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| KW07    | Kwijtscheldingsverzoeken | Opdrachtnemer checkt de Kwaliteit van het werk van haar medewerkers en faciliteert een vier-ogenprincipe voor alle behandelde kwijtscheldingsverzoeken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KW08    | Kwijtscheldingsverzoeken | De behandeling van de verzoeken om kwijtschelding moet voldoen aan de norm dat maximaal 2% van de beroepsprocedures alsnog wordt toegewezen (VOI worden hierin niet meegerekend)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| RA01    | Rapportage               | Opdrachtnemer verzendt de RBG wekelijks een rapportage over de kwijtscheldingsverzoeken. In deze rapportage komen in ieder geval de volgende onderwerpen naar voren:<br>-aantal ontvangen verzoeken;<br>-aantal behandelde verzoeken;<br>-aantal toegewezen verzoeken;<br>-aantal afgewezen verzoeken;<br>-in hoeveel dagen een verzoek is afgehandeld;<br>-aantal Verzoeken Om Informatie (VOI) die zijn verzonden;<br>-aantal keren dat er contact is gezocht met een klant;<br>-aantal keren dat er contact is gelegd met een klant;<br>-aantal afgewezen verzoeken met als reden dat de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen; en<br>-aantal VOI die zijn beantwoord. |