

Bijlage 2 – Programma van Eisen

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Invordering

Het Betekenen van Hernieuwde Bevelen

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)



1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen van de Europese aanbesteding “EA Invordering- Het Betekenen van Hernieuwde Bevelen” 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
AL03	Algemeen	De verordening van de deelnemers van de RBG kan wijzigen, bijvoorbeeld uitstel in het moment van aanleveren of onvoorziene omstandigheden. Opdrachtnemer dient hier kosteloos aan te kunnen voldoen.
AL04	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.
AL05	Algemeen	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon aan te stellen voor Opdrachtgever. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor de vaste contactpersoon.
AL06	Algemeen	Inschrijver dient zijn Inschrijving gestand te doen voor een periode van 90 dagen vanaf datum Inschrijving.
AL07		Van de Inschrijver aan wie de Wachtkamerovereenkomst wordt gegund betreft de termijn van gestanddoening van zijn Inschrijving de initiële looptijd van de Overeenkomst.
AL08	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).
AL09	Algemeen	Medewerkers 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.
AL10	Algemeen	Facturen moeten worden verzonden naar Financieleadministratie@derbg.nl of naar: Regionale Belasting Groep t.a.v. de financiële Administratie Postbus 4083 3102 GB SCHIEDAM De bijbehorende specificatie dient verstuurd te worden naar: Specialist invordering en speciaal beheer.



Reg. ID	Categorie	Eis
AL11	Algemeen	Op de specificatie staat onder andere vermeld: • Van batch x zijn er x betekend in /aan persoon (thuisref); • Een aantal van x is betekend in gesloten envelop of kon niet betekend worden (verhuist, etc.) maar de deurwaarder is wel op het adres geweest (niet thuisref); • Er zijn x HB's teruggevraagd door de RBG) en daarom niet doorberekend aan RBG. Na gunning zal er definitieve afstemming plaatvinden over de specificatie.
AL12	Algemeen	De Dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de door de Opdrachtgever te verstrekken werkinstructies.
AL13	Algemeen	Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke ICT-hardware en -software en verantwoordelijk is voor de koppeling met de omgeving van Opdrachtgever.
AL14	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.)
AL15	Algemeen	Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de lay-out en de instructies met betrekking tot het prijzenblad, zie Bijlage 4 bij de Utl.
AL16	Algemeen	Facturatie van aanvullende werkzaamheden kan alleen plaatsvinden na schriftelijke opdracht en na volledige uitvoering van de aanvullende werkzaamheden tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
AL17	Algemeen	Inschrijver garandeert dat hij te allen tijde aan alle overeengekomen eisen en wensen voldoet, ongeacht de locatie waarop de Dienstverlening wordt uitgevoerd.
AL18	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.
AL19	Algemeen	Betalingen dienen 1-op-1 te matchen met de klant. Er mogen geen bulkbetalingen of verzamelde bedragen worden gedaan.
AL20	Algemeen	Opdrachtnemer beschikt over een deurwaardersnetwerk met landelijke dekking.
AL21	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.
AL22	Algemeen	Inschrijver beschikt op het moment van inschrijven over een geldig ISO 9001 of een vergelijkbaar certificaat.
AL23	Algemeen	Inschrijver beschikt op het moment van inschrijven over een geldig ISO 27001 of een vergelijkbaar certificaat.



Reg. ID	Categorie	Eis
AL24	Algemeen	Digitale overzichten van Hernieuwde Bevelen moeten worden opgehaald van de beveiligde (S)FTP-server van Opdrachtnemer. De RBG plaatst het op de (S)FTP-server van Opdrachtnemer.
AL25	Algemeen	Het format van te gebruiken digitale bestanden wordt bepaald door de RBG.
AL26	Algemeen	Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de definitieve Overeenkomst, incl. Bijlagen, de Algemene inkoopvoorwaarden voor goederen en diensten RBG en de SLA.
HB01	Hernieuwde bevelen	Per batch, bestaand uit tussen de 1000 en 5000 HB's, dient de doorlooptijd tussen de door de RBG aangeleverde batch aan HB's en het betekenen van de HB's bij de klanten van de RBG niet langer dan één (1) maand zijn, gerekend vanaf de dag van aanlevering. In overleg bepaalt de RBG een andere doorlooptijd.
HB02	Hernieuwde bevelen	Het HB moet worden betekend op het adres dat de RBG aangeeft, leidend is het adres op het HB.
HB03	Hernieuwde bevelen	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het voor de klanten van de RBG duidelijk is dat de deurwaarders van Opdrachtnemer namens de RBG komen.
HB04	Hernieuwde bevelen	Als het adres of andere data op het HB volgens deurwaarder niet juist is, dan moet het HB teruggestuurd worden naar de RBG.
HB05	Hernieuwde bevelen	Voor communicatie doeleinden wil Opdrachtgever de contactgegevens van de klant verrijken met het actuele telefoonnummer(s) en het actuele e-mailadres van de klant. Opdrachtnemer dient de dataverrijking geautomatiseerd en realtime aan te leveren.
HB06	Hernieuwde bevelen	Betekeningen van de HB's moeten realtime worden doorgegeven aan de RBG. Dit in verband met het opvoeren van de betekeningskosten.
HB07	Hernieuwde bevelen	De RBG wil voorsnog zelf de mogelijkheid behouden om HB's te betekenen, de focus ligt hierbij vooral op het betekenen van HB's voor bedrijven.
HB08	Hernieuwde bevelen	De RBG zorgt via een aanwijzingsbesluit voor de benoeming van deurwaarders van Opdrachtnemer.
HB09	Hernieuwde bevelen	De keten zoals die nu is (de RBG, Addcomm, huidige leverancier, de RBG, en Bakerware (beheerder portal RBG)) mag in nieuwe situatie niet langer worden.
HB10	Hernieuwde bevelen	Zelf printen door Opdrachtnemer. De RBG staat hiervoor open, maar wel onder enkele voorwaarden en/of uitgangspunten. Deze voorwaarden c.q. uitgangspunten zijn dat de Hernieuwde bevelen, geprint door Opdrachtnemer, minimaal identiek qua kwaliteit (o.a. datamatrix (QR)) zijn aan de huidige geprinte Hernieuwde Bevelen en in precies dezelfde huisstijl van de RBG zijn.
HB11	Hernieuwde bevelen	Voor een medewerker van de RBG (die bijvoorbeeld een klant aan de lijn heeft) moet duidelijk kunnen zijn of een HB "is betekend" dan wel dat de "deurwaarder onderweg is". De status van een HB moet voor de medewerker van de RBG inzichtelijk zijn.



Reg. ID	Categorie	Eis
HB12	Hernieuwde bevelen	Teruggevraagde HB's door de RBG. Het dient mogelijk te zijn om HB's kosteloos terug te vragen tot de dag voor de dag dat de HB betekend wordt door Opdrachtnemer.
HB13	Hernieuwde bevelen	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve rol daar waar het gaat om het voorkomen van irritatie bij de klant van de RBG. Dit door ervoor te zorgen dat er niet betekend wordt omdat er betaald is c.q. er een kwijtscheldingsverzoek loopt.
HB14	Hernieuwde bevelen	Als de klant aangeeft niet in één (1) keer alles te kunnen betalen is een betalingsregeling mogelijk. Nadere afstemming hoe dit in te richten vindt plaats na gunning.
HB15	Hernieuwde bevelen	De RBG vordert maatschappelijk in, en verwacht dat ook van Opdrachtnemer. Bij klanten die niet kunnen betalen moeten niet onnodig (extra) kosten in rekening gebracht worden (stapelen van schulden). Vroegsignalering is daar de eerste stap voor. Uitgangspunt is dat als de deurwaarder bij het betekenen van het HB constateert dat er "achter de deur" problemen zijn, deze direct meldt aan de RBG.
HB16	Hernieuwde bevelen	De RBG verwacht dat Opdrachtnemer beschikt over een hoge mate van kwaliteit van haar werkprocessen. Het op een juiste manier uitvoeren van het betekenisproces, conform artikel 46 en 47 van het wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
HB17	Hernieuwde bevelen	Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen Hernieuwde Bevelen betekenen van familie, vrienden en aanverwanten behandelen.
HB18	Hernieuwde bevelen	Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van wetwijzigingen en andere factoren die van invloed zijn op dit deel van de dienstverlening van de RBG en haar klanten. RBG wordt hierover actief geïnformeerd door opdrachtnemer.
RA01	Rapportage	Rapportages dienen maandelijks aangeleverd te worden en een inhoud te hebben dat Opdrachtgever meer controle en grip heeft op het proces van HB's, wat zorgt voor een verbeterde beheersbaarheid en kwaliteit. In deze rapportage komen in ieder geval de volgende onderwerpen naar voren: - Thuisref t.o.v. voorgaande maanden - resultaten (t.o.v. voorgaande maanden) - Trends en patronen - # aangeleverd en afgesloten - innovatie en advies - wet- en regelgeving Verdere invulling doen we na de gunning.



3. Ondertekening

Ondergetekende verklaart inzake de Opdracht behorende bij de Europese aanbesteding “Invordering – Het betekenen van Hernieuwde Bevelen” dat Inschrijver voldoet, zal blijven voldoen en akkoord gaat met alle hierboven vermelde eisen.

Naam organisatie	
Naam tekenbevoegde functionaris	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	