

Bijlage 4 PROGRAMMA VAN EISEN

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan de vigerende wet- en regelgeving.
2.	Het personeel van inschrijver dat voor de aanbestedende dienst wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn. De communicatie tussen inschrijver, de aanbestedende dienst en diens klanten dient plaats te kunnen vinden in de Nederlandse taal, dit geldt eveneens voor alle door aanbestede dienst te gebruiken systemen.
3.	Het is inschrijver niet toegestaan om gegevens voortkomend uit de opdracht van de aanbestedende dienst te gebruiken ten behoeve van andere opdrachtgevers en/of doeleinden.
4.	Inschrijver handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door de aanbestedende dienst ter beschikking worden gesteld, worden niet aan derden verstrekt of voor zaken van derden gebruikt.

Eisen aan de uitvoering van de dienstverlening

Nr.	Eis
5.	Inschrijver heeft een inspanningsverplichting om de vordering te incasseren. Na overdracht van een vordering stelt inschrijver zich actief, zelfstandig en deskundig op. Eventuele instructies van de aanbestedende dienst dienen hierbij te worden opgevolgd. De aanbestedende dienst informeert de inschrijver over de achterhaalde verhaalmogelijkheden en stuurt de onderliggende documenten zo nodig mee.
6.	Inschrijver onderneemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de incasso-opdracht actie om de inning van de vordering te plannen en stuurt een opdrachtbevestiging.
7.	Heeft inschrijver een vordering waarbij kenbaar is gemaakt dat deze met voorrang moet worden opgepakt, dan wordt de inning met spoed door de inschrijver

	opgestart. In voorkomende gevallen wordt in onderling overleg bepaald wanneer dit moet plaatsvinden.
8.	Vragen van een alimentatieplichtige die losstaan van de incasso-activiteiten van inschrijver worden door inschrijver doorgestuurd naar de aanbestedende dienst.
9.	Bij constatering van een onjuist adres of als de alimentatieplichtige niet op het opgegeven adres woont, koppelt inschrijver dit terug aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst probeert de juiste adresgegevens te achterhalen en koppelt deze terug aan de inschrijver.
10.	Inschrijver retourneert de vordering aan de aanbestedende dienst als een faillissement of wettelijke schuldsanering is uitgesproken over de alimentatieplichtige, nadat de vordering door inschrijver is ingediend bij de curator/bewindvoerder.
11.	Inschrijver mag, indien niet bij de opdrachtverstrekking uitgesloten, kortlopende betalingsregelingen aangaan en afhandelen en onderhoudt daarbij alle contacten met de alimentatieplichtige, dit in overeenstemming met de door de aanbestedende dienst nader te bespreken kaders.
12.	Indien een derdenbeslag mogelijk is conform artikel 479g Rv, dan wordt het beslag gelegd door de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst informeert inschrijver als de opdracht ingetrokken wordt.
13.	Indien de aanbestedende dienst geen specifieke aanwijzingen meegeeft, wordt door Inschrijver na het verstrekken van de executieopdracht overgegaan tot het betekenen van de executoriale titels en het leggen en uitwinnen van diverse beslagen (met uitzondering van een derdenbeslag conform artikel 479g Rv).
14.	Wanneer de aanbestedende dienst bij het geven van de executieopdracht of daarna aanwijzingen meegeeft voor de uitvoering van de opdracht, zal inschrijver daar zoveel als mogelijk binnen vigerende wetgeving aan voldoen, behoudens de situatie dat inschrijver andere mogelijkheden ziet om tot een succesvolle incasso te komen. In dat geval zal vooraf overleg plaatsvinden met de aanbestedende dienst.

15.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het leggen van executoriaal beslag op roerende zaken. Als het echt tot een verkoop komt, dan mag dit alleen met goedkeuring van de aanbestedende dienst.
16.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het leggen van executoriaal beslag op onroerende zaken. Een eventueel beslag op onroerende zaken wordt te allen tijde pas na toestemming van de aanbestedende dienst gelegd. Het verder uitwinnen van een dergelijk beslag mag alleen met akkoord van de aanbestedende dienst.
17.	Inschrijver mag slechts na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst overgaan tot een faillissementsaanvraag of verklaringsprocedure.
18.	Bij gebrek aan verhaal wordt er een bericht gestuurd naar de aanbestedende dienst. In dit bericht wordt in ieder geval vermeld: welke acties zijn ondernomen, het resultaat hiervan en wat het advies is.
19.	Een dossier kan op verzoek van de aanbestedende dienst retour gevraagd worden bijvoorbeeld als gevolg van intrekken van de incasso-opdracht door de alimentatiegerechtigde of het opschorten tijdens een procedure, zonder dat er bij heractivering opnieuw kosten in rekening worden gebracht
20.	Inschrijver bewaart alle dossiers gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Ook na afloop van de overeenkomst dient de aanbestedende dienst te allen tijde (conform bewaarplicht Archiefwet) te kunnen beschikken over de dossiers.
21.	De aanbestedende dienst is en blijft te allen tijde, dat wil zeggen ook in geval van faillissement, beslaglegging, inbeslagname e.d. eigenaar van alle archiefbescheiden m.b.t. dossiers van inschrijver
	Financieel
22.	Inschrijver meldt de ontvangen gelden (met een minimum van € 50,-) binnen twee werkdagen aan de aanbestedende dienst door middel van een schriftelijke aankondiging onder vermelding van het zaaknummer van de aanbestedende dienst via boekhouding@lbio.nl . Inschrijver dient eerst de gemaakte executiekosten en

	verschotten in te houden alvorens een melding van een tussentijdse afdracht van gelden wordt gedaan.
23.	De afdrachten worden door de aanbestedende dienst middels saldolijsten maandelijks bekend gemaakt bij inschrijver, ten behoeve van definitieve girale overmaking. Inschrijver zal het totaalbedrag op deze saldolijsten telkens binnen twee werkdagen verwerken in die zin dat de gelden zijn overgemaakt op de rekening van de aanbestedende dienst. Op deze saldolijsten staan ook de eindafrekeningen vermeld die in die maand zijn ontvangen. In het geval van eindafrekening van de opdracht zullen alle tussentijdse afdrachten ineens worden opgevraagd door de aanbestedende dienst.
24.	De uitvoering van de inningopdrachten zal de inschrijver voorbehouden aan voldoende opgeleide en ervaren medewerkers.
25.	Tenzij de aanbestedende dienst anders beslist zullen alle op de einddatum van de overeenkomst reeds lopende zaken worden behandeld en afgerond door de huidige partijen. Deze lopende zaken zullen dus niet aan eventueel nieuw te contracteren partijen worden overgedragen.

Eisen aan het aanbieden van informatie en communicatie

Nr.	Eis
26.	Inschrijver benoemt één vast contactpersoon ten behoeve van de samenwerking met de aanbestedende dienst. Voor deze contactpersoon is bij zijn/haar afwezigheid een vervanger beschikbaar voor de aanbestedende dienst.
27.	De inhoudelijk deskundigen welke voor onderhavige opdracht ingezet worden door inschrijver zijn telefonisch bereikbaar voor de aanbestedende dienst en alimentatieplichtigen op werkdagen van 9.00-17.00 uur. De gemiddelde wachttijd voordat een medewerker van de aanbestedende dienst of een alimentatieplichtige een inhoudelijk deskundige van inschrijver aan de telefoon te spreken krijgt, bedraagt gemiddeld 40 seconden.
28.	De inhoudelijk deskundigen welke voor onderhavige opdracht ingezet worden door inschrijver zijn tevens per e-mail en per reguliere post bereikbaar voor de

	aanbestedende dienst en alimentatieplichtigen. Zij reageren uiterlijk binnen vier werkdagen inhoudelijk op via e-mail en per post gestelde vragen.
29.	Inschrijver levert één keer per kwartaal managementinformatie aan de aanbestedende dienst. Hierin komt minimaal aan bod: - Overzicht lopende zaken; Per zaak: - hoofdsom bij indienen; - door inschrijver opgeboekte termijnen; - geïncasseerde bedragen; - verhaalbare kosten; - niet-verhaalbare kosten; - saldo nog te betalen door debiteur.
30.	Vanaf de start van de overeenkomst vindt er minimaal één keer per kwartaal een overleg plaats waarbij de vaste contactpersoon van inschrijver de managementinformatie, de voortgang, eventuele knelpunten en het proces bespreekt met de aanbestedende dienst. Inschrijver initieert dit overleg en stelt hiervan ook een conceptgespreksverslag op wat binnen één week na het overleg aan de aanbestedende dienst wordt toegezonden.
31.	De datum en het tijdstip van het kwartaaloverleg wordt op initiatief van de inschrijver in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.
32.	Voor alle overlegvormen geldt dat deze in principe plaatsvinden op locatie bij de aanbestedende dienst en/of door de aanbestedende dienst te bepalen wijze zoals online of telefonisch.
33.	Op basis van de uitkomsten van het kwartaaloverleg stelt de inschrijver als dit wenselijk wordt geacht, verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door inschrijver.
34.	Inschrijver faciliteert de aanbestedende dienst in de mogelijkheid om online via één portaal dossiers te raadplegen en in te zien. Deze informatie is bij voorkeur real time beschikbaar of wordt minimaal eenmaal per werkdag geüpdatet.

35.	De aanbestedende dienst dient toegang te hebben tot het klantportaal met minimaal dertig gelijktijdige accounts.
36.	Het klantportaal heeft tijdens kantooruren een beschikbaarheidspercentage van minimaal 95% gemeten over vijf achtereenvolgende werkdagen.
37.	Inschrijver geeft de aanbestedende dienst online per dossier inzicht in: - status van de openstaande vorderingen en de zaak; - ondernomen acties; - indien van toepassing geplande acties; - alle contactmomenten; - in- en uitgaande correspondentie per dossier - saldo-overzicht; - actueel openstaand saldo; - gemaakte verhaalbare kosten/ niet-verhaalbare kosten.
38.	De in het klantportaal van inschrijver opgeslagen gegevens dienen minimaal bewaard en toegankelijk te zijn voor de aanbestedende dienst gedurende de wettelijke bewaartermijn. Dit ongeacht van het einde van de looptijd van de onderhavige opdracht.
39.	Regulier onderhoud op het klantportaal wordt zoveel mogelijk uitgevoerd buiten kantoor tijden. Het uitvoeren van onderhoud zal minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren worden aangekondigd.

Commerciële eisen

Nr.	Eis
40.	Alle kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, licentie-, onderhouds- en hostingkosten, reis- en verblijfkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, kosten voor vervanging, verzekeringspremies, winst(opslagen) en alle eventuele verdere bijkomende kosten, komen voor rekening van inschrijver en mogen niet bij de aanbestedende dienst in rekening gebracht worden.

	Exit
41.	Bij het eindigen van de samenwerking dient inschrijver de laatste actuele stand van de zaken die worden teruggegeven per dossier door te geven aan de aanbestedende dienst.
42.	Bij het eindigen van de samenwerking dient inschrijver het klantportaal nog minimaal 1 jaar beschikbaar te houden, zonder bijkomende kosten en met de voor de aanbestedende dienst relevante gegevens, zodat mede op basis van deze gegevens nog verantwoording kan plaatsvinden in het jaarverslag van de aanbestedende dienst over de deurwaardersactiviteiten.
43.	Inschrijver vernietigt overige gegevens en (persoonsgebonden) informatie conform geldende wetgeving (o.a. Archiefwet en AVG)