



Belastingdienst

Bijlage 1 – programma van Eisen

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Specificatie van de opdracht	4
2.1. Kwalitatieve eisen opdracht	4

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de marktconsultatie met kenmerk IUC23-770. Dit document betreft geen definitieve versie is, maar is meegegeven om een eerste indruk te geven in de belangrijke punten van de dienstverlening.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Specificatie van de opdracht

2.1. Kwalitatieve eisen opdracht

Eis 1.	Doorverwijzing is kosteloos voor de gehele doelgroep. De doelgroep mag uitsluitend worden doorverwezen aan (schuld)hulporganisaties, zonder dat hier kosten voor de doelgroep aan verbonden zijn
Eis 2.	De opdrachtnemer heeft zeer recent minimaal drie jaar aantoonbare ervaring met schulphulpverlening in Nederland voor de gehele doelgroep.
UE 1.	Er is op elk moment een kwantitatieve en (waar mogelijk) kwalitatieve vorm van rapportage inzichtelijk over alle vormen van klantcontact met de doelgroep die de opdrachtnemer heeft. De opdrachtnemer stelt zich in deze gevraagd en ongevraagd transparant op.
UE 2.	De opdrachtnemer beschikt over één centraal telefoonnummer voor de hele doelgroep (burgers en ondernemers in heel Nederland met schulden en of financiële zorgen).
UE 3.	De opdrachtnemer is bereikbaar tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag.
UE 4.	De opdrachtnemer staat de doelgroep altijd in het Nederlands te woord.
UE 5.	De opdrachtnemer kan de doelgroep direct doorverbinden met de juiste (lokale) hulpinstantie.
UE 6.	De opdrachtgever kan de doelgroep direct doorverbinden met de opdrachtnemer.
UE 7.	De opdrachtnemer beschikt over en beheert een online portal/informatiepagina waarnaar de doelgroep doorverwezen kan worden door opdrachtgever, middels telefonische en schriftelijke communicatie-uitingen.
UE 8.	Het online portal/informatiepagina beschikt over up-to-date informatie met betrekking tot lokale schuldhulpverlening voor de gehele doelgroep, om te helpen bij schulden.
UE 9.	Het online portal/informatiepagina is laagdrempelig, in het Nederlands en op B1-niveau geschreven.
UE 10.	De hulp via de telefoonlijn en op het online portal/informatiepagina van opdrachtnemer is gelijk en op een uniforme wijze. Hierdoor gaat de opdrachtnemer versnippering in het schuldenlandschap tegen.
UE 11.	De opdrachtnemer heeft actuele kennis van de gehele doelgroep en maakt gebruik van activerend taalgebruik op het moment dat de opdrachtnemer met de doelgroep communiceert.