

Werkafspraken Incassopartner en het CAK

1. Uitgangspunten algemeen Wmo & Wlz

Partijen komen de volgende uitgangspunten overeen:

- 1.1 De vorderingen hebben betrekking op:
 - De eigen bijdrage voor ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
 - De eigen bijdrage voor zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz).
- 1.2 Incassopartner is in staat om in heel Nederland vorderingen te innen. Incassopartner beschikt bijvoorbeeld over diverse vestigingen verspreid over Nederland of beschikt over een betrouwbaar en sterk netwerk dan wel samenwerking met andere incassobureaus of deurwaarderskantoren.
- 1.3 Incassopartner gaat akkoord met het uitvoeren van:
 - een verhaalsonderzoek direct na overdracht en voorafgaand aan het starten van de externe minnelijke incassofase;
 - een verhaalsonderzoek ten behoeve van het interne incassotraject van het CAK om te bepalen of een klant terecht is opgenomen in het proces Schuldbewaking van het CAK;
 - een verhaalsonderzoek voorafgaand aan het starten van de gerechtelijke incassofase.
- 1.4 Het CAK heeft het recht om jaarlijks bij Incassopartner een audit uit te (laten) voeren op alle aspecten die direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. De audits zullen aangekondigd en in overleg met Incassopartner worden uitgevoerd. Incassopartner verleent onvoorwaardelijk zijn volledige medewerking aan het uitvoeren van de audit.
- 1.5 Incassopartner werkt volledig mee ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van (acceptatie- en keten)testen die vanuit Het CAK worden uitgevoerd. Ketentesten worden derhalve in overleg uitgevoerd met de ICT-ontwikkelafdeling van Incassopartner en voortijdig ingepland.
- 1.6 Incassopartner draagt alle kosten die worden gemaakt tijdens de implementatie en uitvoering van de Opdracht, met betrekking tot zijn automatisering, zelf. Maatwerk changes die buiten de scope van de samenwerking vallen worden in overleg wel al dan niet geheel kosteloos verzorgd.
- 1.7 Er wordt zowel minnelijk als gerechtelijk geïncasseerd namens de entiteit het publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid Het CAK zetelend te 's-Gravenhage.
- 1.8 Incassopartner is telefonisch en/of per e-mail bereikbaar van (minimaal) maandag tot en met vrijdag van 9.00u tot 17.00u (met uitzondering van nationale feestdagen).
- 1.9 Incassopartner dient alleen medewerkers in te zetten met aantoonbare incasso ervaring (> 2 jaar). De medewerkers beschikken over relevante kennis van wet- en regelgeving en kunde om de dienstverlening professioneel te kunnen uitvoeren. Tevens dienen de medewerkers getraind te zijn in gesprekvaardigheden op het gebied van klantgerichte communicatie en maatschappelijk verantwoord incasseren. In geval van piekbelasting kan in overleg met Het CAK worden afgeweken van de termijn van meer dan 2 jaar ervaring.
- 1.10 Incassopartner houdt zich actief bezig met de ontwikkelingen binnen het vakgebied en zal Het CAK daar direct over informeren indien eventuele consequenties daarvan de Het CAK zullen raken.
- 1.11 Het aanmaancoes van Het CAK is doorlopen alvorens de vordering wordt overgedragen aan Incassopartner. Onderdeel van dit aanmaancoes bij Het CAK is het versturen van de 14 dagen (WIK) brief.
- 1.12 Het CAK levert per klant het klantnummer mee in de door Incassopartner te verwerken bestand(en).
- 1.13 Incassopartner brengt buitengerechtelijke incassokosten in rekening bij de debiteur op grond van de BIK staffel (onderdeel van het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten ofwel 'Wet Incassokosten (WIK)')

voor vorderingen vanaf 50 euro. Voor vorderingen onder de 50 euro hanteert de Incassopartner gematigde incassokosten van 50% van de overgedragen hoofdsom.

- 1.14 Incassopartner mag per dossier enkel na een gerechtelijke toetsing overgaan tot het starten van een gerechtelijke procedure. Deze gerechtelijke toetsing bestaat uit:

1	Info BRP komt overeen met het adres waarop minnelijk is aangeschreven	Ja
2	Minnelijk aangeschreven (maximaal 4 weken voor datum info BRP) op adres waarop klant staat ingeschreven in BRP	Ja
3	BAG codering in BRP = woonfunctie. (Indien zorginstelling of gedeeltelijk zorginstelling moet er eerst persoonlijk contact zijn geweest met zorginstelling of gemachtigde klant.	Ja
4	Gerechtelijke scoring = groen (IP Specifiek)	Ja
5	De schulden die geregistreerd staan in het DBR plus de vordering van het CAK moeten binnen 3 jaar kunnen worden afgelost/geïncasseerd	Ja
6	Check insolventie register (Geen WSNP/Faillissement)	Ja
	Indien toetsing volledig en alles "JA" aanmaken actie die wordt teruggekoppeld in Assensia	

Aanvullende afspraken ten aanzien van klanten van 75 jaar en ouder:

- Er is aantoonbaar interactief contact geweest (telefonisch of schriftelijk) met de klant en/of een vertegenwoordiger van de klant over het openstaand saldo, waarbij er informatie is gedeeld over de vervolgstappen en gevolgen van een gerechtelijke procedure. Dit interactief contact kan worden onderbouwd met notities en tijdstippen waarop dit contact heeft plaatsgevonden en met wie;
- De klant en/of vertegenwoordiger van de klant is na dit contact in gebreke gebleven ten aanzien van de opvolging van de gemaakte afspraken (denk bijvoorbeeld aan het niet nakomen van een betalingsregeling);
- Bij niet nagekomen afspraken of betalingsregelingen wordt nogmaals contact opgenomen met de klant waarbij wordt gewezen op het tijdig nakomen van de afspraken en dat bij het niet nakomen hiervan de incassopartner zal/kan overgaan tot het starten van een gerechtelijke procedure en de klant/vertegenwoordiger ook wijst op de daarmee samenhangende kosten; De incassopartner kan deze actie onderbouwen met notities;
- Er dienen voldoende aantoonbare verhaalsmogelijkheden aanwezig te zijn bij de klant om de vordering binnen de gestelde contractuele termijn van twee jaar te incasseren.

2 Communicatie en escalatie

- 2.1 Incassopartner en Het CAK wijzen een vast contactpersoon en een plaatsvervangend contactpersoon aan.

- 2.2 Alle communicatie tussen Het CAK en Incassopartner vindt plaats in de Nederlandse taal.

- 2.3 Maandelijks overleg

1 x per maand komen Het CAK en Incassopartner bijeen voor een operationeel/tactisch overleg. Dit overleg zal plaatsvinden via een videoverbinding. Indien gewenst komen Het CAK en Incassopartner vaker bijeen. De data

voor het maandelijks overleg zullen vooraf voor het aankomende jaar worden vastgelegd. Tijdens het maandelijks overleg zullen de volgende vaste agendapunten aan bod komen:

- Aanlevering van nieuwe zaken;
- Terugkoppeling van nieuwe zaken;
- Financiële zaken waaronder facturering;
- Klachten en escalaties;
- Managementrapportages;
- Lopende projecten;
- Ontwikkelingen;
- Imago
- Minnelijke behandeling en verhaalstoetsing;
- Gerechtelijke behandeling en executie;
- Afdrachten aan Het CAK;
- WSNP, MSNP, overleden klanten, detentie, VOW en emigratie;
- Verbeteracties en stand van zaken inzake de vorige verbeteracties;
- (IT-)projecten;
- Eventuele wijzigingen met betrekking tot wet- en regelgeving.

2.4 Kwartaal overleg

4 per jaar komen Het CAK en Incassopartner bijeen voor overleg op kantoor bij Het CAK. Tijdens het kwartaal overleg kunnen voorafgaand in overleg thema's worden bepaald die actueel zijn en worden besproken.

Mogelijk zullen hier ook andere stakeholders binnen het CAK worden uitgenodigd afhankelijk van het gekozen thema.

Naast de bovengenoemde vaste agendapunten zoals benoemd onder 2.3 en 2.4 kunnen er tevens nieuwe agendapunten worden aangedragen door Het CAK en Incassopartner. Het CAK is verantwoordelijk voor het opstellen van de agenda. Van de overleggen wordt binnen vijf werkdagen op basis van een vast format verslag gemaakt door Het CAK.

2.5 Communicatiematrix

Onderwerp	Wie CAK	Wie Incassopartner	Contactgegevens
Vragen/issues m.b.t. dossiers in de minnelijke fase en zaken aangaande de overdracht	Communicatie incassopartners binnen team Juridisch Beheer		ci@hetcak.nl
Vragen/issues m.b.t. dossiers in de gerechtelijke fase	Gerechtelijke invordering binnen team Juridische Beheer		gi@hetcak.nl
Vragen/issues m.b.t. dossiers waarbij sprake is van MSNP, WSNP, faillissement, VOW, emigratie, overlijden en detentie	Minnelijk Beheer binnen de regelingen Wmo en WIZ		MinnelijkBeheer-wmo2015@hetcak.nl minnelijkbeheer-wlz@hetcak.nl Debiteurenbeheer-wmo2020@hetcak.nl

Eerste aanspreekpunt voor de incassopartner buiten vragen die betrekking hebben op individuele dossiers. Uitzondering: Bij dringende vragen/klachten over individuele dossiers.	Guido Mulder (Contractmanager Incassozaak)		gmulder@hetcak.nl 06-15007979
Bij afwezigheid eerste aanspreekpunt of aanspreekpunt bij escalatie	Anahita Assadian (Manager Team Juridisch Beheer)		aassadian@hetcak.nl 06-13973528
Bij afwezigheid eerste aanspreekpunt en vragen/issues m.b.t. proces/rapportages/analyses/data/As sensia	Theodoor Agema (Medewerker Proces)		tagema@hetcak.nl

3 Behandeling vorderingen Wmo & Wlz

- 3.3 Het CAK draagt een factuur of facturen over vanaf een openstaand saldo van minimaal € 50,--. Vanaf dit minimale bedrag van € 50,-- mogen klanten worden gesommeerd door Incassopartner. In uitzonderingsgevallen kan het CAK besluit om vorderingen tussen de € 10,-- en € 50,-- over te dragen. Het CAK vordert geen wettelijke rente.
- 3.4 Een vordering bestaat uit één of meerdere openstaande facturen.
- 3.5 Vorderingen kunnen tussentijds verhoogd worden gedurende het minnelijke en het gerechtelijke incassotraject. Bij de aanleverbestanden zal door de Incassopartner worden beoordeeld of de ophoging moet worden gevoegd in het minnelijke dossier óf moet worden gevoegd in het gerechtelijke dossier d.m.v. een eisvermeerdering in procedures op tegenspraak óf moet worden gevoegd in een nieuw minnelijk incassodossier omdat er al vonnis is behaald.
- 3.6 Per klant kunnen er per regeling nimmer twee minnelijke of twee gerechtelijke dossiers (lees: dossiers inzake lopende procedures bij de kantonrechter) tegelijkertijd bestaan.
- 3.7 De vorderingen hebben betrekking op in Nederland woonachtige klanten.
- 3.8 De vorderingen hebben betrekking op particulieren.
- 3.9 Correspondentie tussen Het CAK en Incassopartner zal per e-mail geschieden. Bij escalaties kan telefonisch contact worden opgenomen.
- 3.10 Bij alle correspondentie dient Incassopartner het CAK relatienummer van Het CAK en referentienummer van Incassopartner te worden vermeld alsmede de betreffende regeling WMO of WLZ. Het is niet toegestaan om in correspondentie of schriftelijke communicatie onderling BSN's te vermelden. In uitzonderlijke gevallen kan de Incassopartner vragen om het BSN, deze kan dan worden verstuurd via beveiligde email met wachtwoord zonder het BSN op te nemen in het onderwerp.
- 3.11 Ter voorkoming van negatieve publiciteit is Het CAK bevoegd om direct in te grijpen in reeds overgedragen dossiers in zowel de minnelijke-, gerechtelijke- als executiefase.
- 3.12 De klant is de afgelopen 5 jaar in kennis gesteld van het openstaand saldo bij Het CAK.

- 3.13 In die gevallen dat de media contact zoekt met Incassopartner naar aanleiding van een klant en/of vordering, dient Incassopartner zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 (één) werkdag Het CAK te informeren. Incassopartner geeft nooit zonder toestemming van Het CAK informatie aan de media over vorderingen en/of Het CAK die onder de werking van de Overeenkomst vallen.
- 3.14 Incassopartner dient ontvangen klachten maandelijks kenbaar te maken aan Het CAK via een klachtenrapportage. Ernstige klachten worden direct gemeld bij de Contractmanager Incassozaken van Het CAK.
- 3.15 Incassopartner staat in voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van klachten betreffende zijn dienstverlening, integriteit en onafhankelijkheid of anderszins. Incassopartner dient te beschikken over een klachtenprocedure waarin een centrale melding, registratie en rapportage van alle klachten is geregeld. Daarnaast dient in deze klachtenprocedure te zijn vastgelegd dat de voortgang van de afhandeling van de klacht wordt geregistreerd. Terugkoppeling van de afhandeling van de klacht aan degene die de klacht heeft ingediend dient onderdeel uit te maken van de klachtenprocedure.
- 3.16 Incassopartner voorziet kosteloos in een beveiligd en versleuteld online (webapplicatie) raadpleegsysteem waarin de (real-time) status van alle aangeleverde dossiers kan worden gevolgd door Het CAK. In het online raadpleegsysteem worden in ieder geval de volgende onderdelen op dossierniveau weergegeven: status vordering, ondernomen acties en geplande acties, specificatie van de vordering (inclusief deelbetalingen en mutaties vanuit Het CAK, gespecificeerde kosten, wettelijke rente en hetgeen toekomt aan Het CAK). Voorgaande opgesomde lijst met onderdelen is niet uitputtend en kan desgewenst worden aangevuld naar de wensen van Het CAK.
- 3.17 Indien de onlineapplicatie tijdelijk, dan wel langdurig, niet beschikbaar is, dan dient Incassopartner dit direct per e-mail kenbaar te maken aan Het CAK.
- 3.18 Het CAK mag in haar aanmaantrajact kosteloos verwijzen naar de naam van Incassopartner.
- 3.19 Indien een zaak één jaar bij Incassopartner in behandeling is en er geen sprake is van een geldstroom, dan zal Incassopartner gemotiveerd aan moeten geven of voortzetting wel of niet zinvol is. Het CAK zal hierop een beslissing nemen over de verdere afhandeling.
- 3.20 Splitsen dossiers: het is Incassopartner toegestaan om na afronding van het minnelijk incassotrajact een dossier op te splitsen in twee vorderingen indien is voldaan aan alle navolgende voorwaarden:
- De vordering is opgebouwd uit meer dan één factuur;
 - Individuele facturen niet worden opgesplitst;
 - Hogere griffierechten niet kunnen worden voorkomen door het beperken de verschuldigde rente en de buitengerechtelijke incassokosten;
 - Dat op het moment van splitsing van de vordering voor beide delen een gelijk bedrag aan griffierechten is vastgesteld, tenzij splitsing op basis van de competentiegrens wenselijk is;
 - De klant mag na splitsing van een dossier, bij elkaar opgeteld niet meer buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn, dan voorafgaande aan de splitsing;
 - Incassopartner informeert de klant, na het verkrijgen van een executoriale titel in het eerste deel van een gesplitst dossier, over de restant vordering in het tweede deel van het gesplitste dossier;
 - Incassopartner informeert Het CAK, ten minste vijf werkdagen voorafgaand aan de splitsing, over de dossiers waarin Incassopartner tot splitsing wenst over te gaan;
 - Het CAK en Incassopartner elkaar voor de administratieve werkzaamheden als gevolg van splitsing van dossiers geen kosten in rekening brengen.

4 Overdracht Wmo & Wlz

- 4.1 Facturen die zijn uitbehandeld door de afdeling Minnelijk Beheer van Het CAK worden overgedragen aan Incassopartner.
- 4.2 Incassopartner leest de facturen in binnen 24 uur na aanlevering en stuurt hierover een terugkoppelbestand met nieuw aangemaakte dossiers of dossiers waarin is opgehoogd.
- 4.3 Voor de nieuw aangemaakte dossiers voert de Incassopartner een verhaalsonderzoek uit waarbij wordt bepaald of de vordering in de minnelijke fase binnen 3 jaar kan worden geïncasseerd. De criteria voor de verhaalstoetsing zijn:
- Check in Centraal Insolventieregister (faillissement, surseance van betaling, WSNP);
 - Interne data IP: In de afgelopen 3 jaar afgewikkelde incassodossiers (ook van andere schuldeisers) waarbij o.b.v. de reden de verwachting is dat de aangeboden vordering niet binnen 3 jaar verhaald kan worden;
 - Interne data IP: zijn er op de klant lopende incassodossiers in behandeling en wat is hierin de status (financieel actief of financieel niet actief).
- 4.4 De verhaalstoetsing worden uitgevoerd en teruggekoppeld in Assensia binnen 48 uur na overdracht.
- 4.5 Indien de overgedragen vordering een positief resultaat krijgt op basis van de criteria onder 4.3 wordt dit dossier met de verhaalbaarheidsindicatie “groen” teruggekoppeld aan Het CAK/in Assensia.
- 4.6 Indien de overgedragen vordering een negatief resultaat krijgt op basis van de criteria onder 4.3 wordt dit dossier met de verhaalbaarheidsindicatie “rood” teruggekoppeld aan Het CAK/in Assensia en vervolgens gesloten conform de bepalingen in de GLS Assensia.
- 4.7 Alleen de overgedragen factuur/facturen met een verhaalbaarheidsindicatie “groen” wordt/worden in behandeling genomen voor het minnelijke incassotraject door Het CAK.
- 4.8 Indien er reeds een lopend minnelijk dossier (met een actieve status) op een klant is bij Incassopartner wordt/worden de overgedragen factuur/facturen opgehoogd in het reeds lopende minnelijke dossier.
- 4.9 De eerste sommatie dient binnen 72 uur na overdracht te zijn verzonden naar de klant (via 24-uurs bezorging).
- 4.10 Na iedere aanlevering zullen de overgedragen vorderingen en ingelezen vorderingen na het uitvoeren van de verhaalstoetsing op aantallen en hoofdsommen met elkaar vergeleken worden door Incassopartner. Incassopartner stuurt hiervan een verslag.
- 4.11 Indien er na de vergelijking ‘Overdracht Wmo & Wlz’ uitval blijkt te zijn, dan dient Incassopartner deze uitgevallen dossiers apart mee te nemen in de terugkoppeling. Incassopartner dient de factuurnummers en de uitvalredenen duidelijk te vermelden. Als blijkt na beoordeling van het CAK dat deze facturen toch in behandeling moeten worden genomen dan zal de Incassopartner de facturen alsnog inlezen en in behandeling nemen.
- 4.12 Het CAK zal dagelijks mutatiebestanden sturen aan Incassopartner waarin (1) de betalingen staan die rechtstreeks door de klant aan Het CAK zijn gedaan, (2) verrekeningen door middel van creditnota’s worden vermeld en (3) correcties op facturen worden aangegeven. Incassopartner zal zorgdragen dat deze bestanden binnen 24 uur na ontvangst zijn verwerkt.
- 4.13 Vervolgacties op de mutatiebestanden dienen binnen 72 uur te zijn uitgevoerd conform implementatiegids.
- 4.14 Maandelijks zal Het CAK een lijst met lopende dossiers versturen uit Assensia aan Incassopartner zulks met het verzoek hier een cross check uit te voeren met de data binnen haar eigen bronsysteem. De cross check wordt uitgevoerd op aantallen, bedragen en statussen/fase.

5. Minnelijke incassofase Wmo & Wlz

- 5.1 Incassopartner dient bij het uitvoeren de Opdracht rekening te houden met de balans tussen een zo efficiënt mogelijk incassoproces en de persoonlijke omstandigheden van de klant in combinatie met de aard van de vordering. Het zwaartepunt hierbij ligt op het innen van de vorderingen in de minnelijke fase en het voorkomen van kostenverhogende maatregelen in de gerechtelijke fase.
- 5.2 Bij dossiers waarbij sprake is van een postbusadres moet dit postbusadres ook expliciet gebruikt worden voor correspondentie aangezien er in dergelijke gevallen meestal sprake is van een zaakwaarnemer. Bij twijfel dient er contact opgenomen te worden met Het CAK.
- 5.3 Het minnelijke incassotraject en de handelingen die binnen dit traject worden uitgevoerd, zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de Opdracht door Incassopartner met Het CAK worden afgestemd.
- 5.4 Incassopartner zal zowel schriftelijk als telefonisch contact onderhouden met de klanten.
- 5.5 Incassopartner zal binnen 5 werkdagen zorgdragen voor het verwerken van schriftelijke reacties van klanten en het ondernemen van de juiste actie hierop.
- 5.6 Incassopartner zal binnen 5 werkdagen zorgdragen voor het verwerken van schriftelijke reacties van Het CAK en het ondernemen van de juiste actie hierop.
- 5.7 Incassopartner mag zelf betalingsregelingen treffen met de klant. In beginsel kan er een betalingsregeling getroffen worden naar inzicht van de incassopartner. Hierbij dient er gekeken te worden naar de persoonlijke situatie van de klant en de omstandigheden van het geval.
- 5.8 Op het moment dat het dossier gesloten wordt, dient er op verzoek van Het CAK of de klant een bevestigingsbrief te worden gezonden naar de klant, tenzij er sprake is van geen verhaal, overlijden, MSNP, WSNP, faillissement of VOW.
- 5.9 Mocht de klant voor de dag van ontvangst (matdatum) van de eerste sommatie van Incassopartner de vordering hebben betaald bij Het CAK, dan zal het dossier als volgt worden gesloten: vordering is voor aanmaning voldaan (kruisbetaling). Indien de eerste sommatie per e-mail wordt verzonden, geldt het tijdstip van verzending van de e-mail als matdatum. In de online dossier omgeving van de incassopartner moet dan ook specifiek staan vermeld dat de sommatie per email is verzonden.
- 5.10 Voor alle te sluiten zaken geldt dat Incassopartner zal documenteren en rapporteren omtrent de reden van sluiting. De sluitingscriteria zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de Opdracht door Het CAK worden vastgesteld.
- 5.11 Incassopartner dient een incassodossier enkel te sluiten op basis van de door Het CAK nader vast te stellen sluitingscriteria. Incassodossiers die onterecht zijn gesloten dienen op verzoek van het CAK heropend te kunnen worden voor verdere behandeling. Daarnaast dienen gesloten dossiers waarbij de Incassopartner een verkeerde sluitreden heeft toegepast, te kunnen worden gewijzigd naar de juiste sluitreden.
- 5.12 Incassopartner dient in staat te zijn om (gespecificeerde) data op te halen uit haar database ten behoeve van de aanlevering van deze data aan analysebureaus. Deze (gespecificeerde) data betreffen onder andere actuele statussen van lopende dossiers, sluitingsredenen en financiële statussen.
- 5.13 Incassopartner voorziet Het CAK van tussentijdse informatie gedurende de looptijd van een dossier op dossierniveau of op klantniveau als Het CAK (conform geldende wet- en regelgeving) daarom vraagt.
- 5.14 Correspondentie op dossierniveau zal altijd via de e-mail naar Het CAK worden gezonden. Het onderwerp van de e-mail dient te beginnen met een code gevolgd door de betreffende regeling zodat de correspondentie direct in de goede werkbak bij Het CAK wordt geplaatst. De volgende codes kunnen door Incassopartner worden gehanteerd:¹

¹ De code dient als volgt opgenomen te worden: [01], [02] enz.

- 01: (Klantgegevens)
- 02: (Vragen betalingen)
- 03: (Dossierstukken)
- 04: (Inkomensgegevens)
- 05: (Aflossingscapaciteit)
- 06: (Zorggegevens)
- 07: (Partner vragen)

6. Gerechtelijke- en executiefase Wmo & Wlz

- 6.1 Incassopartner zal binnen 5 werkdagen zorgdragen voor het verwerken van schriftelijke reacties van klanten en het ondernemen van de juiste actie hierop.
- 6.2 Incassopartner zal binnen 5 werkdagen zorgdragen voor het verwerken van schriftelijke reacties van Het CAK en het ondernemen van de juiste actie hierop.
- 6.3 Incassopartner zorgt ervoor dat de vorderingen door middel van een dagvaarding aanhangig worden gemaakt bij de betreffende kantonrechter.
- 6.4 Incassopartner is verantwoordelijk voor het controleren en completeren van de dossiers.
- 6.5 Incassopartner draagt zorg voor het tijdig betekenen van de dagvaarding.
- 6.6 Als er een vordering wordt afgewezen, dan zal Incassopartner Het CAK binnen 5 werkdagen na ontvangst van de afwijzing door een jurist van Incassopartner over de afwijzing informeren. Het CAK neemt een beslissing over de voortgang van het dossier en een eventueel te voeren procedure in hoger beroep. Het CAK draagt samen met haar gemachtigde zelf zorg voor de behandeling van procedures in hoger beroep. Bij verweer zullen de processtukken van de wederpartij via de e-mail naar Het CAK worden toegezonden. Binnen 5 werkdagen nadat een jurist de uitnodiging voor het maken van het processtuk heeft ontvangen.” zal deze aangeven welke informatie zij wensen te ontvangen. Incassopartner dient in ieder geval te verzoeken om de volgende bewijsstukken wanneer deze nog niet in haar bezit zijn: beschikkingen, facturen, aanmaningen en relevante correspondentie.
- 6.7 Tijdens de gerechtelijke procedure kunnen er nog facturen worden toegevoegd zolang er geen vonnis is gewezen. Het is de taak van Incassopartner om ophogingen automatisch (zonder dat Het CAK dit aangeeft) tijdens de gerechtelijke procedure te verwerken door middel van een eisvermeerdering in procedures op tegenspraak.
- 6.8 In een dossier wordt pas een dagvaarding uitgebracht indien de hoofdsom hoger is dan € 300,--. In dossiers met hoofdsommen in de minnelijke fase van meer van € 300,-- waarop een deelbetaling is geboekt, waardoor de openstaande vordering lager uitvalt dan € 300,-- mag geen dagvaarding worden uitgebracht.
- 6.9 Incassopartner is verantwoordelijk voor het correct opstellen van de dagvaarding, zowel met als zonder verweer. Voordat de eerste dagvaarding wordt uitgebracht, wordt de inhoud hiervan voorgelegd aan Het CAK. Incassopartner stuurt voorafgaand aan betekening alle verweerdagvaardingen naar Het CAK voor controle.
- 6.10 Incassopartner draagt zorg voor het opstellen van processtukken. Voorafgaand aan indiening van de processtukken dient Incassopartner deze door te sturen aan Het CAK ter controle. Het CAK zal binnen 3 werkdagen een reactie geven aan Incassopartner.
- 6.11 Incassopartner is enkel bevoegd om een procedure te royeren indien Het CAK hier schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
- 6.12 Incassopartner zal behaalde vonnissen in procedures op tegenspraak binnen 5 werkdagen na ontvangst van het vonnis door de jurist van Incassopartner per e-mail doorsturen naar Het CAK.

- 6.13 Incassopartner zal de reden van afwijzing van een vordering kenbaar maken aan Het CAK. Daarnaast geeft Incassopartner aan wat de mogelijkheden zijn om afwijzing in de toekomst te voorkomen.
- 6.14 Incassopartner draagt zorg voor het executeren van het verkregen vonnis.
- 6.15 Incassopartner is enkel bevoegd tot het verlenen van uitstel aan de wederpartij, dan wel tot het indienen van een verzoek tot uitstel in een gerechtelijke procedure indien Het CAK hier schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
- 6.16 Incassopartner draagt zorg voor vertegenwoordiging van Het CAK bij comparities van partijen. Indien nodig zal Het CAK tevens aanwezig zijn bij de comparities van partijen.
- 6.17 Bij onduidelijkheden voor aanvang van een comparitie van partijen zal Incassopartner direct contact opnemen met Het CAK. Indien een rolbericht vraagt om verdere afhandeling, dan wel activiteiten van Het CAK, dan zal Incassopartner puntsgewijs bij Het CAK aangeven welke vervolgacties zij dient te nemen.
- 6.18 De juristen van Incassopartner zijn bevoegd om tijdens een gerechtelijke procedure (comparitie) namens het CAK met de debiteur tot een schikking te komen, mits de hoofdsom wordt voldaan en als toewijzing van de vordering door de rechter niet waarschijnlijk is. Bij twijfel of in elke andere situatie zal Incassopartner dit voorleggen aan Het CAK.
- 6.19 Als er comparities van partijen zijn gelast waarin mediagevoeligheden een rol spelen, dan dient Incassopartner dit direct schriftelijk per e-mail door te geven aan Het CAK.
- 6.20 Bij het treffen van loonbeslagmaatregelen past Incassopartner te allen tijde de beslagvrije voet toe.
- 6.21 Beslag op onroerende en roerende zaken en bankbeslag dienen zoveel als mogelijk te worden voorkomen. Indien Incassopartner op de hiervoor benoemde wijze beslag wenst te leggen dan vraagt Incassopartner te allen tijde eerst toestemming aan Het CAK.

7. Aanvullende zaken Wmo & Wlz

- 7.1 Het CAK kan Incassopartner te allen tijde de Opdracht geven om een incassodossier in te trekken of aan te houden. Incassopartner verplicht zich om hier opvolging aan te geven.
- 7.2 Indien een dossier onterecht is overgedragen, dan kan Het CAK aan de klant de mogelijkheid bieden om enkel de hoofdsom (exclusief wettelijke rente en kosten) binnen een gestelde termijn te voldoen aan Incassopartner.
- 7.3 Indien de klant de hoofdsom binnen de gestelde termijn voldoet, dan dient Incassopartner het dossier te sluiten en de hoofdsom op reguliere wijze af te dragen aan Het CAK.
- 7.4 Indien de klant de hoofdsom niet binnen de gestelde termijn voldoet, dan kan Incassopartner de invordering voortzetten (inclusief wettelijke rente en kosten).
- 7.5 Incassopartner rapporteert aan Het CAK over het aantal intrekkingen in de minnelijke-, gerechtelijke- en executiefase.
- 7.6 Incassopartner rapporteert aan Het CAK omtrent het aantal in behandeling zijnde dossiers ten aanzien van zijn totale portefeuille.
- 7.7 Geïncasseerde gelden dienen pas te worden afgedragen als het dossier is gesloten. Het afdragen van gelden dient alleen plaats te vinden door middel van het versturen van borderellen.
- 7.8 Het CAK zal ten behoeve van de financiering van de out of pocketkosten een rekening courant openen.
- 7.9 Indien een dossier gesloten dient te worden dan wikkelt Incassopartner het dossier binnen 30 dagen af, waarbij binnen 5 dagen na afwikkeling de geïncasseerde gelden worden afgedragen aan Het CAK conform de nader vast te stellen Aanleveringsvoorwaarden afdrachten Incassopartner.

8. MSNP, WSNP, faillissement, VOW, emigratie, overlijden en detentie Wmo & Wlz

In dossiers waarin sprake is van MSNP, WSNP, faillissement, VOW, emigratie, overlijden of detentie dient er door Incassopartner per e-mail rechtstreeks contact opgenomen te worden met Het CAK. Dergelijke dossiers dienen door Incassopartner te worden gesloten. Er dienen door Incassopartner aan Het CAK bewijsstukken te worden aangeleverd alvorens het dossier op basis van MSNP, WSNP, faillissement, emigratie, overlijden of detentie kan worden gesloten. Deze dossiers dienen niet gekwalificeerd te worden als een intrekking.

Dossiers bij Incassopartner

In de onderstaande tabellen zijn de wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden beschreven tussen Incassopartner en Het CAK:

	Schuldhulpverlening	
<u>Ontvangen bericht</u>	<u>HET CAK</u>	<u>INCASSOPARTNER</u>
Melding van (zaakwaarnemer van) klant dat er een aanvraag is ingediend voor schuldhulpverlening.	Houdt de facturen aan die in het interne aanmaantrajec vallen. Het externe incassotrajec blijft doorlopen tenzij er specifiek in het bericht wordt verzocht om het incassodossier aan te houden. In dit laatste geval stuurt HET CAK een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier aan te houden tot nader bericht.	In de minnelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar <u>Debiteurenbeheer-wmo2020@hetcak.nl</u> ; <u>minnelijkbeheer-wlz@hetcak.nl</u> ; MinnelijkBeheer-wmo2015@hetcak.nl en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de schuldregeling uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Het incassodossier blijft doorlopen. Enkel op verzoek van HET CAK zal de INCASSOPARTNER het incassodossier sluiten. In de gerechtelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar de afdeling Gerechtelijke incasso > gi@hetcak.nl
Verzoek om openstaande vordering in te dienen bij de schuldhulpverlener.	Dient totale openstaande vordering in, zonder rente + kosten. Daarnaast stuurt HET CAK een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier te sluiten*.	In de minnelijk fase stuurt de Incassopartner het bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de schuldregeling uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Daarnaast dient het dossier te worden gesloten*. In de gerechtelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar GI.
Betaalvoorstel	Neemt het voorstel ter kennisgeving aan. Daarnaast controleert HET CAK of het dossier bij de INCASSOPARTNER is gesloten. Indien dit niet het geval is, stuurt HET CAK het verzoek aan de INCASSOPARTNER om het dossier te sluiten*.	In de minnelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de schuldregeling uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Daarnaast dient de INCASSOPARTNER te controleren of het dossier gesloten is. Indien dit niet het geval is, dient de INCASSOPARTNER het dossier te sluiten*. In de gerechtelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar GI.
Alle schuldeisers akkoord	De HET CAK zorgt voor verdere afhandeling. Daarnaast controleert de HET CAK of het dossier bij de INCASSOPARTNER is gesloten. Indien dit niet het geval is, stuurt HET CAK het verzoek aan de INCASSOPARTNER om het dossier te sluiten.	In de minnelijke fase stuurt Incassopartner bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de schuldregeling uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Daarnaast dient de INCASSOPARTNER te controleren of het dossier gesloten is. Indien dit niet het geval is, dient de INCASSOPARTNER het dossier te sluiten. In de gerechtelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar GI.
Niet alle schuldeisers akkoord	Zorgt voor verdere afhandeling. Daarnaast controleert HET CAK of het dossier bij de INCASSOPARTNER is gesloten. Indien dit niet het geval is, stuurt HET CAK het verzoek aan de INCASSOPARTNER om het dossier te hervatten/sluiten**.	In de minnelijke fase stuurt Incassopartner het bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de schuldregeling uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Daarnaast dient de INCASSOPARTNER te controleren of het dossier gesloten is. Indien dit niet het geval is, dient de INCASSOPARTNER het dossier te hervatten/sluiten in overleg met Het CAK**.

* **Uitzondering:** Indien er door de INCASSOPARTNER loonbeslag is gelegd, dan wordt het dossier aangehouden tot nader bericht van HET CAK en niet gesloten.

** **Uitzondering:** Indien het dossier is aangehouden wegens loonbeslag, dan dient de incassoprocedure door de INCASSOPARTNER te worden hervat. Echter, het kan ook voorkomen dat er o.b.v. de ouderdom en de hoogte van de vordering wordt besloten om de vordering alsnog af te boeken. In dit laatste geval zal het dossier worden gesloten.

	WSNP & Faillissement	
<u>Ontvangen bericht</u>	<u>HET CAK</u>	<u>INCASSOPARTNER</u>
Melding van (zaakwaarnemer van) klant dat er een aanvraag is ingediend voor de WSNP/het faillissement.	Houdt de facturen aan die in het interne aanmaantrajact vallen. Het externe incassotrajact blijft doorlopen tenzij er specifiek in het bericht wordt verzocht om het incassodossier aan te houden. In dit laatste geval stuurt HET CAK een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier aan te houden tot nader bericht.	Stuurt bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de WSNP/het faillissement uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Het incassodossier blijft doorlopen. Enkel op verzoek van HET CAK zal de INCASSOPARTNER het incassodossier aanhouden.
Verzoek om openstaande vordering in te dienen bij de WSNP-bewindvoerder/curator.	Dient de totale openstaande vordering in, zonder rente en kosten. Tevens stuurt HET CAK een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier te sluiten.	Stuurt bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de WSNP/het faillissement uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Daarnaast dient het dossier te worden gesloten.
WSNP wordt (vroegtijdig) beëindigd met of zonder 'schone le'. Of faillissement wordt beëindigd.	Zorgt voor verdere afhandeling. Daarnaast controleert HET CAK of het dossier bij de INCASSOPARTNER is gesloten. Indien dit niet het geval is, stuurt HET CAK het verzoek aan de INCASSOPARTNER om het dossier te sluiten.	Stuurt bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie dat alle correspondentie inzake de WSNP/het faillissement uitsluitend aan HET CAK gericht dient te worden. Daarnaast dient de INCASSOPARTNER te controleren of het dossier gesloten is. Indien dit niet het geval is, dient de INCASSOPARTNER het dossier te sluiten.

Proces Overlijden

<u>Ontvangen bericht</u>	<u>HET CAK</u>	<u>INCASSOPARTNER</u>
Bericht m.b.t. de nalatenschap van de klant.	Schrijft de erfgenamen of de vertegenwoordiger van de erfgenamen aan. Tevens stuurt HET CAK een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier te sluiten.	Stuurt bericht door naar Minnelijk beheer en geeft tevens door aan instantie of de erfgenamen dat HET CAK het dossier verder zal afhandelen. Daarnaast dient het dossier te worden gesloten.

Proces VOW

<u>Ontvangen bericht</u>	<u>HET CAK</u>	<u>INCASSOPARTNER</u>
Adres in onderzoek, adres in Nederland onbekend of emigratie met adres onbekend	Stuurt een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier te sluiten.	Indien Het CAK dit uit een recente BRP toetsing weet, dan direct sluiten. Stelt HET CAK per mail op de hoogte via het emailadres Minnelijk beheer. Minnelijk Beheer zal een BRP toetsing doen en terugkoppelen aan Incassopartner of het dossier kan worden gesloten danwel op een nieuw adres kan worden voortgezet.

Proces Detentie

<u>Ontvangen bericht</u>	<u>HET CAK</u>	<u>INCASSOPARTNER</u>
Melding detentie, zonder detentieverklaring	Vraagt de detentieverklaring op. De incassoprocedure blijft doorlopen. Na ontvangst van de detentieverklaring kan het dossier verder afgehandeld worden zoals beschreven in onderstaande regels.	De INCASSOPARTNER vraagt de detentieverklaring op en stelt HET CAK hiervan op de hoogte. De incassoprocedure blijft doorlopen, echter er wordt niet overgaan tot dagvaarding als het dossier zich in de minnelijke fase bevindt. Als de detentieverklaring is ontvangen, dan stuurt de INCASSOPARTNER deze ten alle tijden door naar Minnelijk beheer en dient het dossier te worden afgehandeld zoals in onderstaande regels is beschreven.
Detentieverklaring; einddatum detentie onbekend	Stuurt een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek dossier te sluiten.	Stuurt bericht door naar Minnelijk beheer de INCASSOPARTNER dient met HET CAK te overleggen wat er met het dossier dient te gebeuren. Daarna geeft INCASSOPARTNER door aan klant of instantie wat er verder gebeurt met het dossier. (HET CAK neemt het over of het dossier moet aangehouden worden)
Detentieverklaring; (voorlopige) einddatum detentie bekend	<u>Detentieperiode van maximaal 6 maanden:</u> stuurt een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier tot en met einddatum van detentie aan te houden. Hierna dient de INCASSOPARTNER zelf de incassoprocedure te hervatten. De INCASSOPARTNER hoeft hiervoor geen bericht van HET CAK af te wachten.	<u>Detentieperiode van maximaal 6 maanden:</u> Stuurt bericht ter kennisgeving door naar Minnelijk beheer en houdt het dossier aan tot einddatum van detentie. Hierna dient de INCASSOPARTNER zelf de incassoprocedure te hervatten. De INCASSOPARTNER hoeft hiervoor geen bericht van HET CAK af te wachten.

	<u>Detentieperiode langer dan 6 maanden:</u> stuurt een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier te sluiten.	<u>Detentieperiode langer dan 6 maanden:</u> Stuurt bericht voor verdere afhandeling door naar Minnelijk beheer. De INCASSOPARTNER dient met HET CAK te overleggen wat er met het dossier dient te gebeuren.
--	--	--

Proces emigratie

<u>Ontvangen bericht</u>	<u>HET CAK</u>	<u>INCASSOPARTNER</u>
<i>Klant is geëmigreerd (adres bekend)</i>	stuurt een mail naar INCASSOPARTNER o.v.v. het dossiernummer met het verzoek het dossier te sluiten.	Stelt HET CAK per mail op de hoogte via het emailadres Minnelijk beheer. Minnelijk Beheer doet een toetsing in de BRP en geeft terugkoppeling aan Incassopartner wat er met het dossier dient te gebeuren.

9. Afdrachten Wmo & Wlz

- 9.1 Het CAK zal wekelijks de afdrachten van de dossiers (gescheiden per regeling) die bij Incassopartner zijn gesloten versturen in het volgende bestand:
- Hoofdsombestand
- 9.2 Losse betalingen dienen niet zonder schriftelijke toestemming van Het CAK te worden overgemaakt.
- 9.3 Afdrachten dienen aangeleverd te worden conform hetgeen is gesteld in de nader vast te stellen Aanleveringsvoorwaarden afdrachten van Incassopartner.

10. Rapportages Wmo & Wlz

Zie implementatiegids

11. Facturatie en verantwoording Wmo & Wlz

- 11.1 Incassopartner geeft per incassodossier aan Het CAK op een duidelijke en heldere wijze inzicht in de opgelegde kosten in de minnelijke, gerechtelijke, en executiefase en in de opgelegde wettelijke rente. De opgelegde kosten dienen gespecificeerd te worden weergegeven per regeling. Incassopartner conformeert zich aan wettelijke kaders binnen de beroepsgroep voor gerechtsdeurwaarders. Op basis van steekproeven kunnen hierop controles plaatsvinden door Het CAK.

- 11.2 Indien Het CAK aan Incassopartner verzoekt om gelden terug te storten aan de klant, dan dient dit binnen vijf dagen te geschieden. Dit betekent dat de gelden door de klant binnen vijf dagen retour dienen te zijn ontvangen op de betreffende bankrekening.
- 11.3 Incassopartner dient de geïnde gelden per regeling (WmoBW, Wmo AT en Wlz) gescheiden aan Het CAK aan te bieden aansluitend op de nader door Het CAK vast te stellen voorschriften.
- 11.4 Het CAK ontvangt iedere maand per regeling één aparte nota voor kosten en één aparte specificatie voor de afdrachten, zijnde hoofdsom en rente. Het CAK zal in dossiers geen afzonderlijke nota's ontvangen. Het CAK zal tevens geen gecombineerde nota's van ontvangsten en kosten en/of verrekeningen van deze twee posten ontvangen.
- 11.5 Het is niet toegestaan om kosten te verrekenen met afdrachten.
- 11.6 Derdengelden mogen enkel gebruikt worden voor voorfinanciering van out of pocket kosten.
- 11.7 Incassopartner zal te allen tijde inzicht geven in de Derdengelden rekening.

12 Exitstrategie Wmo & Wlz

Het CAK en Incassopartner wensen afspraken te maken omtrent de status en voortgang van de afwikkeling van de samenwerking, nadat de Overeenkomst is geëindigd. Het CAK en Incassopartner streven hierbij naar het zo spoedig mogelijk terugbrengen van het aantal in behandeling zijnde dossiers waarbij de effectiviteit van de behandeling en kwaliteit van het incassoresultaat gewaarborgd blijft. Het CAK en Incassopartner komen hieromtrent het navolgende overeen.

- 12.1 Al het gestelde in de Overeenkomst blijft van toepassing, tenzij in deze Overeenkomst anders is bepaald. Dit geldt bijvoorbeeld, maar dus zeker niet uitsluitend, ten aanzien van managementinformatie, behandeling en afhandeling van dossiers, alsmede de op de Overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verstrekken van Diensten 2018 (ARVODI-2018) die van toepassing blijft/blijven, tenzij in het onderstaande anders wordt bepaald.
- 12.2 Incassopartner verstrekt op verzoek van Het CAK binnen 14 dagen een totaaloverzicht van alle lopende klant dossiers. Dit overzicht dient te bestaan uit in ieder geval factuurnummers, klantkenmerk, openstaande hoofdsom, rente, gespecificeerde kosten, ontvangen betalingen bij Het CAK, ontvangen betalingen bij Incassopartner, datum laatst ontvangen betaling, totaal openstaand saldo, fase dossierbehandeling en omschrijving laatste actie inclusief actiedatum. Dit overzicht zal maandelijks worden geleverd aan Het CAK.
- 12.3 Na beëindiging van de Overeenkomst levert Het CAK geen nieuwe dossiers/facturen meer aan.
- 12.4 Het CAK heeft het recht om, gedurende de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst, te allen tijde en zonder meer, voorafgaand aan beëindiging van de Overeenkomst, te bepalen dat Incassopartner geen nieuwe gerechtelijke procedures aanvangt.
- 12.5 Indien de Overeenkomst is geëindigd zal Incassopartner de lopende incassodossiers op de navolgende wijze afhandelen:

- Bij lopende minnelijke incassodossiers blijft de behandeling beperkt tot het minnelijke traject, welke binnen 90 dagen dient te zijn afgerond, tenzij er sprake is van een lopende betalingsregeling voor de duur van maximaal 12 maanden; Indien er 2 of meer termijnen niet zijn nagekomen vervalt een lopende betalingsregeling.
- Lopende gerechtelijke dossiers dienen op reguliere wijze en zo spoedig mogelijk te worden uitbehandeld;
- Lopende executiedossiers (dossiers waarin de titel aan de wederpartij is betekend) dienen op reguliere wijze te worden behandeld, met dien verstande dat de dossiers als zijnde “geen verhaal” gesloten en afgewikkeld dienen te worden, indien binnen een termijn van 90 dagen geen nieuwe betaling is ontvangen;
- Lopende executiedossiers (dossiers waarin de titel aan de wederpartij is betekend) welke niet binnen 1 jaar na datum vonnis zijn uitbehandeld worden door Incassopartner op verzoek van Het CAK kosteloos gesloten of overgedragen aan een door Het CAK aan te wijzen derde, met dien verstande dat de ontvangsten in die dossiers wel worden afgeletterd op de afgesproken wijze.

- 12.6 Het CAK en Incassopartner treden periodiek, in een nog door hen te bepalen frequentie, met elkaar in overleg omtrent de voortgang van de afwikkeling van lopende dossiers.
- 12.7 Gedurende vijf jaar na het eindigen van de Overeenkomst kan Het CAK kosteloos gebruik maken van de online dossierinzage van Incassopartner.
- 12.8 Het CAK en Incassopartner bieden elkaar de mogelijkheid om in onderhandeling te treden indien Het CAK of Incassopartner de nog lopende dossiers wenst over te dragen aan een door Het CAK aan te wijzen derde.
- 12.9 In gesloten dossiers levert Incassopartner kosteloos aan Het CAK, op diens verzoek, de betreffende (originele) proces- en executiestukken.
- 12.10 Het CAK en Incassopartner kunnen in onderlinge schriftelijke overeenstemming nadere afspraken maken omtrent het afronden van lopende dossiers en al hetgeen hiermee samenhangt.

13 Key Performance Indicators

De kwaliteit en resultaten van de dienstverlening van Incassopartner zullen worden gemeten aan de hand van een aantal opgestelde Key Performance Indicators (hierna KPI's). Het CAK is gehouden de samenstelling van de KPI's aan te passen gedurende de samenwerking. Bij het structureel (lees: drie maanden achtereenvolgend) niet behalen van de gestelde KPI's, gaat het CAK met Incassopartner in gesprek over het toepassen van een verbeterplan ten aanzien van de dienstverlening. Mocht uit de daaropvolgende evaluaties blijken dat de resultaten niet op het gewenste niveau komen, dan kan het CAK besluiten om gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst, wat resulteert in het beëindigen van de Raamovereenkomst met de Incassopartner.

Rendement en dossierbehandeling	KPI
Afgesloten minnelijk (geïncasseerd bedrag/hoofdsom) x 100	Minimaal 4 5%

Afgesloten gerechtelijk + executie(geïncasseerd bedrag/hoofdsom) x 100	Minimaal 6 5%
Inactieve dossiers	Maximaal 2%

Sociaal verantwoord incasseren	KPI
Klanttevredenheid- Hoe ervaren de klanten van het CAK het contact met de incassopartner op 5 puntsschaal Minimaal aantal metingen per maand n=75	Minimaal een score van 4

Data kwaliteit	
Assensia DQ meldingen	- Foutmeldingen met hoog risico: Binnen twee werkdagen opgelost en per mail bevestigd; - Foutmeldingen met midden risico: Binnen drie werkdagen opgelost; - Foutmeldingen met laag risico: Binnen vijf werkdagen opgelost.
Correct gebruik boekingen, afsluitredenen en statussen	- Na iedere maandcontrole blijkt dat de juiste afsluitredenen, boekingen en statussen worden gebruikt en dat deze goed en volledig zijn gemapped in Assensia. De KPI bedraagt minimaal 90% correct.

14 Assensia

Het CAK maakt gebruik van Assensia voor het monitoren en analyseren van de resultaten van Incassopartner. Incassopartner is gehouden om dagelijks data aan te leveren aan Assensia zodat deze monitoring op dagbasis up to date is en de administraties van Incassopartner en Het CAK met elkaar overeenkomen.

De omschrijving van de data is vastgelegd in de Gegevens Levering Specificatie (GLS), deze beschrijft de specificaties voor het aanleveren en terugkoppelen van data voor de producten in de Assensia 'Credit Analytics Suite'. De Credit Analytics Suite is een verzameling analytische producten voor de Credit Management branche.

Bijlagen: 3

1. Gegevens Levering Specificatie (wordt beschikbaar gesteld na gunning opdracht)
2. GLS Bestanden (wordt beschikbaar gesteld na gunning opdracht)
3. Werkinstructie sluitredenen versie 20230630 (wordt beschikbaar gesteld na gunning opdracht)