

# Programma van Eisen

*inkoop van publiekrechtelijke invorderingsdiensten BghU*

## Inhoudsopgave

|     |                                                      |    |
|-----|------------------------------------------------------|----|
| 1   | Algemene eisen .....                                 | 2  |
| 1.1 | Derdengelden .....                                   | 2  |
| 1.2 | Vrijwaring & verzekering .....                       | 2  |
| 1.3 | Aanlevering vorderingen .....                        | 2  |
| 1.4 | Beleidskaders.....                                   | 2  |
| 1.5 | Vervolgingskosten .....                              | 3  |
| 1.6 | Gebiedsafbakening .....                              | 3  |
| 1.7 | Einde contract .....                                 | 3  |
| 2   | Functionele eisen .....                              | 4  |
| 2.1 | Doorlooptijden .....                                 | 4  |
| 2.2 | Communicatie naar schuldenaren .....                 | 4  |
| 2.3 | Afhandeling vorderingen.....                         | 4  |
| 2.4 | Terug melden op te boeken Invorderingskosten .....   | 5  |
| 2.5 | Teruglevering vorderingen .....                      | 5  |
| 2.6 | Facturering en afdracht .....                        | 5  |
| 2.7 | Afstemmingsoverleg.....                              | 6  |
| 2.8 | Klachten.....                                        | 6  |
| 3   | Juridische eisen .....                               | 7  |
| 3.1 | Dienstverlening.....                                 | 7  |
| 4   | Overige eisen .....                                  | 8  |
| 4.1 | Vertrouwelijkheid .....                              | 8  |
| 4.2 | Personeel .....                                      | 8  |
| 4.3 | Contactpersonen .....                                | 9  |
| 4.4 | Ondersteunend systeem/klantportaal leverancier ..... | 9  |
| 4.5 | Rapportages .....                                    | 10 |
| 4.6 | Implementatie/start uitvoering.....                  | 10 |

# 1 Algemene eisen

## 1.1 Derdengelden

- 1 Opdrachtnemer heeft een Stichting Derdengelden Rekening waar de geïncasseerde gelden op worden gestort.

## 1.2 Vrijwaring & verzekering

- 2 Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken en vorderingen voor schade toegebracht door handelen of nalaten van de Opdrachtnemer.
- 3 Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat ze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst adequaat verzekerd conform het aanbestedingsdocument is voor wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.

## 1.3 Aanlevering vorderingen

- 4 De Opdrachtgever levert de vorderingen, hetzij middels HB hetzij middels een dwangbevel, aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever levert deze informatie digitaal aan.

### *HB's & daaruit voortvloeiende beslagopdrachten*

- 5 Opdrachtnemer betekent altijd als eerste een HB.
- 6 Per vordering zal Opdrachtnemer altijd een HB betekenen.
- 7 HB's welke reeds in het bezit zijn van Opdrachtnemer altijd combineren (voor zover juridisch is toegestaan), zowel in de betekeningsfase als in de beslagopdracht fase.
- 8 Bij ten uitvoerlegging van (meerdere) beslagopdracht(en) moeten deze beslagopdrachten altijd allemaal kenbaar gemaakt worden aan de klant. Men dient voor **alle** beslagopdrachten zo nodig invorderingsmaatregelen te treffen voor zover juridisch is toegestaan).

### *Dwangbevel*

- 9 Opdrachtnemer betekent altijd als eerste het dwangbevel.
- 10 Per vordering zal Opdrachtnemer een dwangbevel betekenen.
- 11 Afhankelijk van de gemaakte afspraken en beheersgebied zal Opdrachtnemer het betekende dwangbevel al dan niet retourneren.

### *Beslagopdracht dwangbevel*

- 12 Opdrachtnemer dient beslagopdrachten welke reeds in het bezit zijn van Opdrachtnemer altijd te combineren (voor zover juridisch is toegestaan), zowel in de betekeningsfase als in de beslagopdracht fase.
- 13 Bij ten uitvoerlegging van (meerdere) beslagopdracht(en) moeten deze beslagopdrachten altijd allemaal kenbaar gemaakt worden aan de klant. Men dient voor **alle** beslagopdrachten zo nodig invorderingsmaatregelen te treffen (voor zover juridisch is toegestaan).
- 14 Bij de tenuitvoerlegging van HB's en dwangbevelen kunnen alle toegestane invorderingsinstrumenten worden ingezet.

## 1.4 Beleidskaders

- 15 Opdrachtnemer voert overeengekomen dienstverlening uit conform actuele Leidraad Invordering gemeentelijke belastingen VNG of de BgHU leidraad Invordering die tijdens de looptijd hiervoor in de plaats treedt. Daarnaast kan de Opdrachtgever nadere beleidsregels aan Opdrachtnemer verstrekken.
- 16 Bij het toepassen van nieuwe invorderingsmaatregelen door Opdrachtnemer dient deze toestemming te vragen aan de Opdrachtgever.

- 17 Voor de volgende werkzaamheden/invorderingsmaatregelen dient Opdrachtnemer in ieder geval toestemming van de Opdrachtgever te hebben: a) toepassing art. 444 Rv, en b) beslag op onroerende zaken

#### **1.5 Vervolgingskosten**

- 18 Alle vervolgingskosten komen ten gunste van de Opdrachtgever.

#### **1.6 Gebiedsafbakening**

- 19 Alles wat buiten het gebied van de provincie Utrecht (buiten het postcodegebied 3400- 3999) ligt wordt gedefinieerd als beheersgebied Opdrachtnemer, alles wat binnen de provincie Utrecht gelegen is wordt gedefinieerd als beheersgebied van de Opdrachtgever, daarnaast kan/mag de Opdrachtgever heel Nederland tot haar beheersgebied rekenen. Vanzelfsprekend kan, in goed overleg en indien van toepassing, hiervan afgeweken worden waarbij de Opdrachtgever vrij is om haar beheersgebied zonder verder overleg uit te breiden of in te perken.

#### **1.7 Einde contract**

- 20 Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de Raamovereenkomst kosteloos mee aan een geruisloze overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bereid in dat kader kennis en ervaring van de bij de Opdrachtgever uit te voeren dienstverlening kosteloos met de nieuwe Opdrachtnemer te delen en alle bijbehorende documenten aan de Opdrachtgever over te dragen bij beëindiging van de Raamovereenkomst.

## 2 Functionele eisen

### 2.1 Doorlooptijden

- 21 Opdrachtnemer dient binnen twee weken na aanlevering het HB of dwangbevel te betekenen (of zoveel eerder als mogelijk).
- 22 Een vordering dient binnen zes maanden te zijn afgewikkeld. Voor de vorderingen buiten het BghU beheersgebied betekent afgewikkeld inclusief het afronden van het innen. Voor binnen het BghU beheersgebied betekent dit alleen tot en met het betekenen. Een vordering kan alleen worden geretourneerd indien het bedrag geheel voldaan is, er sprake is van oninbaar of indien er sprake is van "bijzondere" gevallen (op verzoek Opdrachtgever middels terugrapportage).
- 23 Termijnoverschrijdingen dienen per vordering onderbouwd te worden.
- 24 Over hoe er met een lopend beslag onroerende zaken moet worden omgegaan na overschrijding van de 6 – maanden termijn zal na de contractering met Opdrachtnemer nadere afspraken worden gemaakt.

### 2.2 Communicatie naar schuldenaren

- 25 Communicatie naar belastingschuldige is dusdanig dat het herkenbaar is dat dit namens de Opdrachtgever gebeurt.
- 26 De Opdrachtgever kent de gebruikte formats en heeft deze ook goedgekeurd.
- 27 Bij de communicatie wordt geen gebruik gemaakt van het logo van de Opdrachtgever.
- 28 In de communicatie wordt helder en duidelijk de contactmogelijkheden met Opdrachtnemer verwerkt.
- 29 In de communicatie wordt gerefereerd aan de unieke kenmerken die door de Opdrachtgever aan de belastingschuldige en aan de vordering zijn toegekend.

### 2.3 Afhandeling vorderingen

- 30 Opdrachtnemer handelt vorderingen volledig af.
- 31 Wekelijks worden de ontvangen vorderingen overgemaakt aan Opdrachtgever waarbij de juiste kenmerken worden meegegeven voor waar mogelijk automatische matching van de ontvangst met de openstaand post.
- 32 Zonder verdere kosten in rekening te brengen wordt bij verhuizing een nieuw adres opgespoord en wordt de betreffende vordering afgewerkt.
- 33 Bij verhuizing van belastingschuldige zullen dan ook geen vorderingen, dwangbevelen of HB's worden teruggestuurd aan de Opdrachtgever.
- 34 Bij verhuizingen van binnen- naar buitengebied en andersom en hoe daarmee om te gaan qua declareren, zullen na contractering nadere afspraken worden gemaakt.
- 35 Indien bij een vordering een kwijtscheldings- op bezwaarprocedure loopt/gaat lopen, zal Opdrachtnemer de vordering kosteloos aanhouden tot het moment waarop de uitkomst helder is. Termijn voor kwijtschelding is: 6 - 8 weken. Deze communicatie zal digitaal plaatsvinden.
- 36 Is er geen te vorderen bedrag meer hierna, dan wordt de invordering afgesloten, bij een openstaand bedrag wordt de invordering voortgezet.
- 37 Indien de Opdrachtgever van mening is dat een vordering onterecht oninbaar wordt geleden, niet volledig is voldaan en waar reeds eenmaal voor is betaald, kan deze door de Opdrachtgever kosteloos ter verdere invordering aan Opdrachtnemer worden geretourneerd.
- 38 Vorderingen waarbij sprake is van WSNP & MSNP of een faillissement/aansprakelijkheidsstelling dienen als volgt te worden verwerkt/afgedaan:

- Opdrachtnemer draagt zorg voor de N.A.W. gegevens van bewindvoerder/curator/aansprakelijk gestelde
- Opdrachtnemer retourneert vervolgens alle bij haar in bezit zijnde stukken aan de Opdrachtgever

De groep Innen van de Opdrachtgever draagt vervolgens zorg voor verdere afwikkeling van de stukken

## **2.4 Terug melden op te boeken Invorderingskosten**

- 39 Vervolgingskosten die aan belastingschuldige zijn opgelegd door Opdrachtnemer worden digitaal terug gemeld aan de Opdrachtgever, deze zal de kosten vervolgens opvoeren. Over de wijze van terug melden worden, na de contractering, nadere afspraken gemaakt. Op dezelfde dag dat er betekend is, worden de betekende posten digitaal aangeleverd aan de Opdrachtgever voor verwerking in haar eigen systeem.

## **2.5 Teruglevering vorderingen**

- 40 Vorderingen worden altijd digitaal geretourneerd t.b.v. het klantdossier aan de Opdrachtgever na iedere actie , voorstel oninbaar, dan wel in bijzondere gevallen (op verzoek van de Opdrachtgever middels terugrapportage).
- 41 Opdrachtnemer stuurt wekelijks met de retour gezonden vorderingen een retourlijst mee. Op deze lijst in ieder geval speciëren:
- Reden retourzending
  - Postcode & naam belastingschuldige
  - De in rekening te brengen kosten per dossier
  - De ontvangsten per dossier voorzien met een valutadatum
  - vorderingsnummer (aanslagnummer)
- 42 De belastingdeurwaarder draagt per vordering zorg voor het complete dossier met alle originele stukken vanaf het moment van HB, bevel of beslagopdracht tot aan de afwikkeling. Onder afwikkeling wordt verstaan het uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden, dus het uitvoeren van een beslagopdracht, het betekenen van een HB of dwangbevel en het zo nodig aansluitend uitvoeren van een beslagopdracht.
- 43 Alle door de Opdrachtnemer verstrekte documenten worden dagelijks digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever t.b.v. een volledig en actueel klantdossier.

## **2.6 Facturering en afdracht**

- 44 Opdrachtnemer brengt voor de geleverde diensten kosten in rekening. Opdrachtnemer stuurt per vier weken/per maand achteraf een gespecificeerde factuur voor de dienstverlening die zij heeft verricht. Deze lijst dient te corresponderen met de werkelijk retour gekomen dossiers, waarvoor wekelijks digitaal een retourlijst is aangeleverd.
- 45 De Opdrachtgever kiest er voor om Opdrachtnemer te laten declareren conform het door Opdrachtgever verstrekte prijsmodel. Het prijsmodel kent 3 afzonderlijke processen welke de basis vormen voor declareren. In de praktijk zijn dit de navolgende drie processen:
- A        het proces betekenen
  - B        het proces opvragen, verzenden en beheren van loonvorderingen
  - C        het proces uitvoeren beslagopdracht

Concreet kan er bij A – C gedeclareerd worden als:

- A er daadwerkelijk sprake is van het betekenen van een dwangbevel dan wel HB of als er sprake is van een vergeefse poging. Dit laatste blijkt uit het bijbehorende ambtsbericht.
- B na het daadwerkelijk uitvoeren en verzenden van een loonvordering
- C na het uitvoeren en daadwerkelijk afronden van een beslagopdracht. Afronding beslagopdracht is aan de orde als er volledig betaald is, een voorstel OI is gedaan of een combinatie hiervan die in ieder geval het totale bedrag van de vordering omvat.

Onder afgehandeld valt ook de situatie dat een dossier retour wordt gezonden naar aanleiding van WSNP, MSNP, faillissement, toegekend bezwaar, toegekende kwijtschelding, overlijden, detentie en dossiers waarbij Opdrachtgever niet instemt met de volgende te nemen invorderingstap (bijvoorbeeld toepassing van artikel 444 Rechtsvordering of executie van beslag).

- 46 Ontvangen bedragen worden wekelijks afgedragen waarbij digitaal een “afdrachtslijst” wordt aangeleverd, na contractering zullen over het format van deze lijst nadere afspraken worden gemaakt.
- 47 Geïnde gelden zullen nooit mogen worden verrekend met de te ontvangen vergoeding voor geleverde diensten.

## **2.7 Afstemmingsoverleg**

- 48 Iedere vier maanden zal er kosteloos een afstemmingsoverleg plaatsvinden tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever. In het periodieke overleg worden de gerealiseerde en te realiseren prestaties doorgesproken en door Opdrachtnemer vastgelegd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.  
Ander onderdeel van dit gesprek is dat er bekeken wordt op welke wijze de dienstverlening over en weer verbetering behoeft. Gemaakte afspraken worden schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 5 dagen aan de Opdrachtgever verstrekt.
- 49 Indien wenselijk geacht door Opdrachtgever moet het mogelijk zijn om op zeer korte termijn (binnen 5 werkdagen) kosteloos overleg te voeren om belangrijke knelpunten meteen aan te pakken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben het recht dit overleg aan te vragen.

## **2.8 Klachten**

- 50 Het aantal gegronde klachten mag niet groter zijn dan 0,5% van de aangeleverde vorderingen.
- 51 Klachten van belastingschuldigen over het proces en medewerkers van Opdrachtnemer worden, indien zij binnenkomen bij de Opdrachtgever i.o.m. Opdrachtnemer door de Opdrachtgever afgehandeld. Indien zij bij Opdrachtnemer binnenkomen worden zij door Opdrachtnemer afgehandeld en daarna direct aan de Opdrachtgever gemeld.

### 3 Juridische eisen

- 52 Het uitvoeren van werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan als de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 53 Opdrachtnemer draagt volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van haar onderaannemer(s). Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemers.
- 54 Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door Opdrachtnemer verzorgd.
- 55 Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig, of niet naar behoren zal plaatsvinden, onmiddellijk schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.

#### 3.1 Dienstverlening

- 56 Opdrachtnemer is bereid en in staat om alle, in de aanbestedingsdocumentatie genoemde, deurwaardersactiviteiten te leveren aan de Opdrachtgever.  
Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Opdrachtgever voor iedere vordering uitsluitend zorg draagt voor:
- \* het aanleveren van een bestand (digitaal) met openstaande vorderingen
  - \* het daadwerkelijk aanleveren van dwangbevelen of HB's
  - \* de juiste tenaamstelling van belastingschuldige
  - \* geboortedatum van belastingschuldige
  - \* het BSN/KvK/RSIN/vestigingsnummer van belastingschuldige
  - \* (indien van toepassing) kenteken voertuig van belastingschuldige
  - \* het vermelden van (deel)betalingen, verleende kwijtschelding en eventuele verminderingen
- 57 Opdrachtnemer heeft volledig landelijke dekking voor de uitvoering van deurwaardersactiviteiten.
- 58 Opdrachtnemer minimaal telefonisch bereikbaar is minimaal op alle werkdagen van 9.00 – 17.00 uur.

## 4 Overige eisen

### 4.1 Vertrouwelijkheid

- 59 Om de opdracht uitstekend te kunnen uitvoeren, beschikt Opdrachtnemer over bepaalde informatie van de Opdrachtgever. Dit is vertrouwelijke informatie, dit is ook van toepassing op Opdrachtnemer en alle medewerkers die bij Opdrachtnemer in dienst zijn of door Opdrachtnemer ingehuurd worden.
- 60 De Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de AVG.

### 4.2 Personeel

#### *Bevoegdheid*

- 61 De in te zetten deurwaarders worden door de Opdrachtgever aangesteld als belastingdeurwaarder van de Opdrachtgever. Voor deze aanstelling levert Opdrachtnemer vereiste informatie z.s.m. aan.  
Mutaties in dit “bestand” van belastingdeurwaarders worden direct doorgegeven, jaarlijks wordt het bestand daadwerkelijk gecontroleerd en de bevindingen gerapporteerd door Opdrachtnemer.

#### *Verklaring omtrent gedrag (VOG)*

- 62 Medewerkers van Opdrachtnemer die voor de Opdrachtgever ingezet worden, moeten van onbesproken gedrag zijn. Invorderingsmedewerkers van Opdrachtnemer die voor de Opdrachtgever werkzaam zijn, moeten een actuele VOG kunnen overleggen.
- 63 Voor aanstelling en bij de jaarlijkse verlenging van de aanstelling door de Opdrachtgever levert Opdrachtnemer van iedere aan te stellen belastingdeurwaarder een actuele VOG aan. Onder actueel wordt verstaan een VOG niet ouder dan een jaar.

#### *Legitimatie*

- 64 De Opdrachtgever heeft de bevoegdheid tot identificatie van personeel dat door de Opdrachtgever wordt ingezet bij de overeengekomen dienstverlening. Iedere door de Opdrachtgever aangestelde belastingdeurwaarder moet zich bij de uitvoering van werkzaamheden t.b.v. de Opdrachtgever kunnen legitimeren met een door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld legitimatiebewijs. Om deze legitimatie te kunnen verstrekken levert Opdrachtnemer voor elke aan te stellen belastingdeurwaarder voor aanstelling en bij verstrekking van een nieuw legitimatiebewijs een kopie van diens identiteitsbewijs bij de Opdrachtgever aan.
- 65 Opdrachtnemer draagt zorg voor dat bij beëindiging van het dienstverband of vernieuwing van het legitimatiebewijs, het op dat moment in gebruik zijnde legitimatiebewijs direct wordt ingeleverd.

#### *Feitelijk gedrag*

- 66 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de belastingdeurwaarder en invorderingsmedewerker zich tijdens de dienstverlening als een voorbeeldig werknemer gedragen.

#### *Ambtseed*

- 67 Opdrachtnemer draagt er zorg voor, indien van toepassing, dat de door de Opdrachtgever aangestelde belastingdeurwaarders de bij de Opdrachtgever gebruikelijke ambtseed afleggen.

#### *Aanstelling*

- 68 Belastingdeurwaarders welke Opdrachtnemer inzet t.b.v. werkzaamheden Opdrachtgever worden aangesteld als belastingdeurwaarder van de Opdrachtgever.

#### *Niet functioneren medewerker*

- 69 Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij het niet, of onvoldoende functioneren van een belastingdeurwaarder of medewerker (naar oordeel van de Opdrachtgever) van Opdrachtnemer zij meewerkt aan het zo spoedig mogelijk oplossen van het probleem en zo nodig op verzoek van Opdrachtgever, de medewerker vervangt, zonder dat dit tot hogere kosten leidt voor Opdrachtgever. De vervangen medewerker zal niet meer worden ingezet voor dienstverlening t.b.v. de Opdrachtgever.

### **4.3 Contactpersonen**

- 70 Opdrachtnemer maakt aan de Opdrachtgever de volgende contactpersonen bekend.
- Contactpersoon op uitvoerend niveau, voor vragen over de praktijk, uitvoering en dienstverlening.
  - Contactpersoon op leidinggevend niveau voor afstemmingsoverleg en vragen met betrekking tot de Raamovereenkomst.
  - Contactpersoon op directieniveau die dient als escalatieniveau bij problemen die niet op andere niveaus kunnen worden opgelost.

### **4.4 Ondersteunend systeem/klantportaal leverancier**

- 71 Opdrachtgever moet de voortgang van de dienstverlening kunnen monitoren door in te loggen op een systeem/klantportaal van Opdrachtnemer met behulp van een door Opdrachtnemer **kosteloos** ter beschikking gestelde web - applicatie die een beveiligde verbinding met het systeem van Opdrachtnemer maakt.
- 72 Opdrachtgever kan met minimaal 3 gebruikers tegelijk inloggen via de beveiligde internetverbinding en zonder vertragingen werken in het systeem.
- 73 Individuele mutaties (waaronder betalingen) moeten via de beveiligde internetverbinding aan Opdrachtnemer en vice - versa kunnen worden doorgegeven.
- 74 Het systeem van Opdrachtnemer is in staat om uitwisseling van vorderingen, mutaties, opdrachten en rapportages, ook in bulk, digitaal te laten verlopen. Over de vormgeving van de digitale uitwisseling van vorderingen, mutaties, opdrachten en rapportages wordt na contractering nadere afspraken gemaakt.
- 75 In het systeem van Opdrachtnemer is de status en vooruitgang van iedere vordering zichtbaar. Daarbij is er inzicht in welke stappen wanneer en door wie zijn uitgevoerd en wat het rendement ervan is.
- 76 De Opdrachtgever kan in het systeem van Opdrachtnemer naar behoefte managementrapportages en informatie op vordering niveau genereren.
- 77 Bij het verlenen van de toegang tot het systeem geeft Opdrachtnemer, indien nodig geacht door Opdrachtgever, in voorkomende gevallen aan alle medewerkers van Opdrachtgever (de afdeling Innen) in - house kosteloos bij Opdrachtgever een gebruikerscursus van tenminste 2 dagdelen.
- 78 Opdrachtnemer verstrekt voor aanvang Raamovereenkomst een uitgebreide handleiding voor het gebruik van het systeem van Opdrachtnemer.
- 79 Bij wijziging van het systeem draagt Opdrachtnemer zorg voor het in-house bij Opdrachtgever kosteloos bij/omscholen van de medewerkers van de afdeling Innen van de Opdrachtgever.

#### **4.5 Rapportages**

80 Alle door de opdrachtnemer verstrekte documenten worden dagelijks digitaal aangeleverd aan de Opdrachtgever t.b.v. een volledig en actueel klantdossier. Dit gebeurt met afgesproken meta data (subjectnummer, vorderingsnummer, etc.) zodat deze direct in het klantdossier ingelezen en ingezien kan worden.

Het aanleveren van alle documenten welke door uw dienst aan de burger/het bedrijf zijn verstrekt dienen ten behoeve van het klantdossier digitaal te worden aangeleverd. Ieder verstrekt document betreft een PDF (conform archief eisen) waarbij vermeld: Type formulier, subjectnummer, vorderingsnummer. Deze informatie dient als XML bij de PDF te worden aangeleverd. Type formulier bestaat uit een 3-cijferige code.

81 Dagelijks ontvangt Opdrachtgever een XML-bestand ontvangen van alle vorderingen die die dag betekent zijn. De lay-out van het bestand bevat; Vorderingsnummer, Datum betekent (format DD-MM-EEYY).

82 Per 4 maanden wordt kosteloos een rapportage door Opdrachtnemer aangeleverd. Het format van deze rapportage dient een bewerkbaar Excel bestand te zijn. Het dient de Opdrachtgever in ieder geval van de volgende informatie te voorzien:

- aantal vorderingen
- betalingen per vordering
- acties per vordering
- status per vordering
- openstaand bedrag per vordering
- gerealiseerd inningpercentage
- percentage/aantal beslagen roerende zaken
- oninbaarheidspercentage
- aantal bij Opdrachtnemer binnen gekomen klachten en status afdoening hiervan
- analyse van de kwantitatieve gegevens naar kwalitatieve bevindingen, conclusies en adviezen.

83 Rapportages worden op locatie van Opdrachtgever besproken in het afstemmingsoverleg.

84 Binnen vier weken na aanvang van het nieuwe jaar wordt er over het afgelopen belastingjaar door Opdrachtnemer managementinformatie afgegeven waarin minimaal vermeld staat:

- hoeveel HB's en dwangbevelen er zijn betekend
- hoeveel er hiervan zijn afgewikkeld en wat de doorlooptijden hiervan waren/zijn
- percentage hoeveel HB's en dwangbevelen er door middel van oninbaarheid zijn afgedaan.

#### **4.6 Implementatie/start uitvoering**

85 Opdrachtnemer bevestigt dat uiterlijk binnen een week na definitieve contractering een overzicht wordt verstrekt van medewerkers (alleen belastingdeurwaarders) welke werkzaamheden t.b.v. de Opdrachtgever kunnen verrichten. Opdrachtnemer verstrekt m.b.t. deze medewerkers alle benodigde informatie voor de aanstelling.

86 Opdrachtnemer stemt ermee in dat het de taak van Opdrachtnemer is om voor de start van de opdracht proactief de benodigde informatie bij de contactpersoon van de Opdrachtgever te halen voor een goede, volledige instructie aan de in te zetten medewerkers. Opdrachtnemer verzorgt deze instructie verder zelf.

87 Opdrachtnemer bevestigt dat, na aanstelling en ontvangst identiteitskaart, uw belastingdeurwaarders vervolgens binnen drie dagen zullen starten met de (eventuele) aanwezige werkvoorraad.

88 Opdrachtnemer neemt het initiatief om binnen een maand na contractering met de

- contactpersoon van de Opdrachtgever een jaarplanning op te stellen.
- 89 Naast de invorderingswerkzaamheden dient Opdrachtnemer ook andere ondersteunende zaken te realiseren. Te denken valt hierbij aan rapportages, evaluaties en administratie. Opdrachtnemer bevestigt dat uiterlijk binnen een maand na de start van de werkzaamheden ook al deze ondersteunende zaken heeft afgestemd met de Opdrachtgever, en indien noodzakelijk, heeft opgestart.

## Bijlage: Voorbeeld Ambtsbericht

### AMBTBSBERICHT

Behandeld door : Team Belastingen  
Datum behandeld : 26-06-2018

Opdrachtgever : BghU

**Belastingsschuldige:**

Naam :  
Adres :  
Postcode/ Woonplaats :

Dwangbevel(en) geretourneerd met het volgende bericht c.q. voorstel.

Uit onderzoek c.q. raadpleging van het handelsregister van de kamer van koophandel blijkt dat de belastingsschuldige, een besloten vennootschap, is uitgeschreven uit het handelsregister. Ik verwijs u hierbij naar bijgaande digitale documenten.

Voorstel:

Gelet op het vorenstaande / het ontbreken van nadere verhaalsmogelijkheden zie ik mij thans dan ook genoodzaakt u te moeten voorstellen om de onderwerpelijke belastingaanslag(en) oninbaar te lijdén.

| Aanslagnummer | Jaar | Belastingsoort            | Openstaand |
|---------------|------|---------------------------|------------|
|               | 2014 | Gemeentelijke Belastingen | € 231,35   |

UITV

## **AMBTBSBERICHT**

### **Onderzoek RBD**

Datum :  
Behandeld door :  
Debiteur/Subjectnr :

Naam :  
Adres :  
Postcode/Plaats :  
BSN :  
Mailadres :  
Telefoonnr :

#### **Info vanuit deurwaarder**

Mailadres :  
Telefoonnr :  
Bank :

Rekeningnummer(s) :  
Inkomen :  
Werkgever/Uitkeringsinstantie :

#### **Gegevens partner**

Naam :  
Adres :  
Postcode / Plaats :  
BSN :  
Mailadres :  
Telefoonnr :  
Bank :

Rekeningnummer(s) :  
Inkomen :  
Werkgever/Uitkeringsinstantie :

Belastingsschuldige is bij bezoeken op diverse dagen en tijdstippen nimmer door mij aangetroffen. Tevens is er geen reactie verkregen op de achtergelaten politiebrieven.

#### **BEVINDINGEN DEURWAARDER:**

Het betreffende woning is een twee onder één kap. De tuin is verwaarloosd en het onkruid staat een meter hoog. De post ligt halve meter hoog achter de voordeur. Het ziet er naar uit dat de woning leeg staat. Volgens de burens is er al maanden niemand meer geweest. Binnentreden is geen optie gezien de uitstraling van de woning. Ik kon niet achterhalen of BS eigenaar is van het pand. Ik adviseer dan ook na te gaan welke inkomsten BS heeft. Hij heeft zeker AOW en wellicht ook een pensioen.

Gezien mijn bevindingen lijkt toepassing art. 444Rv niet zinvol.

Naar aanleiding van het bovenstaande stel ik voor om via de Rijksbelastingdienst en/of UWV te informeren naar een werkgever c.q. uitkerende instantie om deze aanslag(en) door middel van een vordering artikel 19 Invorderingswet 1990 af te handelen.

Indien dit niets oplevert, en er verder bij u geen verhaalsmogelijkheden bekend zijn, kan ik u alleen nog adviseren om in de oninbaarheid van deze aanslag(en) te berusten.

Met vriendelijke groet,

Vlierings,  
Belastingdeurwaarder