

BIJLAGE J - PROGRAMMA VAN EISEN

In dit hoofdstuk staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter: het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

1.	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer dient geregistreerd te staan bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
1.2	Opdrachtnemer is aangesloten bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).
1.3	Opdrachtnemer garandeert de vertrouwelijke behandeling en strikte geheimhouding van alle verstrekte gegevens.
1.4	Opdrachtnemer heeft een Stichting Derdengelden Rekening alwaar de geïncasseerde bedragen op worden gestort.
1.5	De derdengelden administratie alsmede de interne bedrijfsadministratie van opdrachtnemer worden jaarlijks door een onafhankelijke instantie gecontroleerd. Op verzoek van BSOB is deze rapportage in te zien.
1.6	Opdrachtnemer heeft heel Nederland als werkgebied en garandeert een landelijke dekking.
1.7	Opdrachtnemer beschikt over middelen, contacten en procedures om vorderingen op in het buitenland verblijvende belastingsschuldigen te incasseren.
1.8	Opdrachtnemer gebruikt de aangeleverde gegevens tijdens de uitvoering van de overeenkomst enkel voor het doeleinde waarvoor de gegevens worden verstrekt.
1.9	Door het indienen van de inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de tekst van de raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden van BSOB vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.
1.10	Opdrachtnemer wordt bij het uitvoeren van de Raamovereenkomst aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens en dient zich te allen tijde te houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en eventueel binnen de opdracht specifiek van toepassing zijnde privacywetgeving. Specifiek zal Opdrachtnemer zich houden aan de Gedragscode gerechtsdeurwaarders ter bescherming persoonsgegevens, https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0016119&z=2004-03-03&g=2004-03-03
1.11	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
1.12	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals opgenomen in Bijlage L - PvE Informatiebeveiliging BSOB.

2.	Opdracht
2.1	Opdrachtnemer heeft de verplichting om gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder dossier dat door BSOB wordt aangeboden in behandeling te nemen.
2.2	Door het indienen van een inschrijving gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van BSOB met een derde partij of door toetreding van een derde partij tot BSOB de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
2.3	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de belastingvorderingen/bij het dossier horende vorderingen te incasseren. Na overdracht wordt van de opdrachtnemer een actieve, zelfstandige en deskundige opstelling verwacht.
2.4	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan de Invorderingswet 1990 en de bijbehorende uitvoeringsbesluiten, alsmede de Leidraad Invordering BSOB. De in de wet en Leidraad opgenomen richtlijnen en genoemde termijnen worden strikt nageleefd.
2.5	Opdrachtnemer dient bij een voorstel tot oninbaar leiden van een dossier, deze altijd te voorzien van: • een opsomming van de ondernomen invorderingsacties waaruit blijkt dat alle invorderingsmogelijkheden zijn uitgeput; • de ambtsberichten van de deurwaarder.
2.6	Uitvoering van een executoriale beslaglegging op roerende en onroerende zaken geschiedt niet eerder dan na (digitale) toestemming van BSOB.
2.7	Opgebouwde dossiers, zowel digitaal als fysiek, dienen na afhandeling volledig te worden overgedragen aan BSOB nadat de complete betaling is verricht c.q. alle invorderingsmaatregelen zijn uitgenut.
2.8	Opdrachtnemer is bereid om de oude vorderingen van de deelnemende gemeenten en het waterschap over te nemen en hiervan de dwanginvordering op te starten c.q. te vervolgen.
2.9	Opdrachtnemer informeert BSOB over de geplande nog uit te voeren werkzaamheden, bijvoorbeeld wanneer de deurwaarder op pad gaat.
2.10	Door het indienen van een inschrijving maken de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
3.	Kwaliteitsafspraken en termijnen
3.1	BSOB levert de gegevens voor het aanmaken van de hernieuwde bevelen door middel van digitale bestanden aan de opdrachtnemer, waarbij de opdrachtnemer documenten maakt die voldoen aan de wettelijke eisen.
3.2	Opdrachtnemer dient binnen 14 dagen na ontvangst van de opdrachten hernieuwd bevel te betekenen.
3.3	Aanvullende dwanginvorderingsmaatregelen dienen binnen vier (4) weken na betekening van het hernieuwde bevel te zijn genomen.
3.4	Indien belastingschuldige niet op het opgegeven adres blijkt te wonen, kan de opdrachtnemer voor natuurlijke personen kosteloos het adres opvragen bij BSOB; als deze ook bij BSOB onbekend zijn vindt kosteloos opsporing plaats door opdrachtnemer in afstemming met BSOB. Voor niet natuurlijke personen vraagt de opdrachtnemer voor eigen rekening gegevens op bij het Handelsregister.

3.5	Opdrachtnemer ontvangt van BSOB periodiek (conform de overeengekomen planning) de dossiers.
3.6	De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens wettelijke regels en algemeen erkende regels van fatsoen.
3.7	Bij elke klacht over de handelswijze van de deurwaarder, wordt door BSOB hierover contact opgenomen. De deurwaarder zorgt dat de klacht naar tevredenheid van BSOB wordt opgelost en neemt maatregelen om herhaling te voorkomen. Bij meer dan vijf (5) klachten per jaar kan BSOB de overeenkomst tussentijds beëindigen.
3.8	Opdrachtnemer houdt rekening met de invorderingsrente. Dit houdt in dat opdrachtnemer gedurende het gehele proces de wijzigende invorderingsrente meedeelt aan en int bij de betreffende belastingschuldige.
3.9	Opdrachtnemer draagt de geïnde invorderingsrente gelijktijdig met de geïnde vorderingen af.
3.10	Opdrachtnemer brengt BSOB, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
4	Invorderingsproces
4.1	Opdrachtnemer verzorgt het gehele invorderingsproces, na overdracht dossier van BSOB, inclusief het volledige debiteurenbeheer tot en met: • het moment dat de vordering volledig voldaan is door belastingschuldige en door opdrachtnemer volledig is afgedragen aan BSOB én het dossier volledig is overgedragen aan BSOB, • het moment dat BSOB een voorstel tot oninbaarheid van de gehele vordering van opdrachtnemer heeft ontvangen en heeft geaccepteerd én het dossier volledig is overgedragen aan BSOB, • het moment dat de vordering deels is voldaan door belastingschuldige en het deel dat voldaan is door opdrachtnemer volledig is afgedragen aan BSOB én BSOB voor het nog openstaande deel van de vordering een voorstel tot oninbaarheid van het betreffende deel van opdrachtnemer heeft ontvangen en geaccepteerd én het dossier volledig is overgedragen aan BSOB inclusief de deurwaarderswerkzaamheden en administratieve (invorderings)handelingen met inachtneming van de van toepassing zijnde actuele wet- en regelgeving.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van inkomens- bank- en RDW-gegevens van de belastingschuldige middels bijvoorbeeld een eigen Suwi-aansluiting, SNG, RBD UWV, KvK etc.
4.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van uittreksels bij het Kadaster.
4.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opmaken, bewaken en afhandelen van kortlopende betalingsregelingen en machtigingen en het onderhouden van alle contacten met belastingschuldige inzake de overgedragen vordering.

4.5	Opdrachtnemer is in staat om diverse betalingswijzen van een vordering te accepteren en te verwerken, waaronder minimaal: • Contante betaling van een vordering onder afgifte van een correct opgemaakte kwitantie; • Pinbetalingen van een vordering onder afgifte van een correct opgemaakte betalingsbewijs. Hiertoe wordt gewerkt met mobiele pinapparatuur; • iDeal Wero betalingen van een vordering of andere soortige wijze van veilige, gegarandeerde en niet storneerbare betalingsmethode via het internet.
4.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versturen van een aankondiging tot beslaglegging na het betekenen van de hernieuwde bevelen tot betaling. In deze aankondiging wordt de bezoeksdatum vermeld.
4.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doen, bewaken en uitwinnen van een vordering ex artikel 19 Invorderingswet 1990 en het onderhouden van contacten met de belastingschuldige.
4.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leggen, bewaken en uitwinnen van executoriaal beslag onder derden (o.a. bank, VT Rijksbelastingdienst).
4.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leggen, bewaken en uitwinnen van executoriaal beslag op roerende zaken, waarbij de te verrichten werkzaamheden o.a. bestaan uit: • Het feitelijk inspecteren van de roerende goederen; • Opmaken proces-verbaal en vaststellen verkoopdatum; • Betekening proces-verbaal en vaststellen verkoopdatum; • Foto's maken en verwerken in het dossier van de in beslag genomen roerende goederen; • Afvoeren van goederen en aanstellen van een bewaarder; • Opmaken van akte van prolongatie en vaststellen nieuwe verkoopdatum; • Indien nodig inzetten van een hulpofficier van justitie, sleutelsmid, opkopers e.d.; • Persoonlijk aanleveren door de deurwaarder van plakkers bij de Belastingsschuldige en gemeente; • Indien nodig plaatsen van advertenties; • Opmaken proces-verbaal executoriale verkoop en verantwoording; • Opmaken van relaas van onttrekking en melding bij de officier van justitie; • Informeren van belanghebbende m.b.t. het niet doorgaan van de executoriale verkoop van de roerende goederen.
4.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opmaken, bewaken en uitwinnen van executoriaal beslag op onroerende zaken. Uitwinnen alleen na schriftelijke goedkeuring van BSOB.

4.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle andere (niet in de eisen opgenomen) activiteiten die nodig zijn in het kader van het Invorderingsproces zoals overeengekomen tussen BSOB en opdrachtnemer.
4.12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van voorstellen tot oninbaarheid van vorderingen voorzien van: • Een opsomming van de ondernomen activiteiten om de vordering te innen waaruit blijkt dat alle relevante Invorderingsmogelijkheden zijn ingezet; • De ambtsberichten van de deurwaarder. Indien alle mogelijke activiteiten zoals overeengekomen tussen BSOB en opdrachtnemer op de juiste wijze zijn ingezet en het dossier behorende bij het voorstel tot oninbaarheid compleet is zal BSOB een voorstel tot oninbaarheid binnen tien werkdagen accepteren. Indien niet alle mogelijke activiteiten zoals overeengekomen tussen BSOB en opdrachtnemer zijn ingezet of niet op de juiste wijze zijn ingezet dan wel het dossier behorende bij het voorstel tot oninbaarheid niet compleet is zal BSOB binnen tien werkdagen na ontvangst van het voorstel tot oninbaarheid schriftelijk aan opdrachtnemer aangeven welke activiteiten nog(maals) uitgevoerd dienen te worden en/of welke informatie/documenten nog ontbreken in het dossier behorende bij het voorstel tot oninbaarheid
4.13	Opdrachtnemer maakt voor bekendmaking voor de verkoop van de in beslaggenomen roerende zaken naast de hiervoor geldende wettelijke bepalingen gebruik van de site: www.veilingdeurwaarder.nl tenzij met BSOB overeengekomen is dat elders publiceren is toegestaan.
4.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle administratieve werkzaamheden die gepaard gaan met het invorderingsproces.
4.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het dossier nadat een vordering volledig is voldaan door de belastingschuldige en door opdrachtnemer volledig is afgedragen aan BSOB. Het dossier dient minimaal de uitgevoerde activiteiten en bijbehorende documenten te bevatten.
4.16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het dossier nadat BSOB een voorstel tot oninbaarheid van de volledige invordering heeft ontvangen en geaccepteerd. Het dossier dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Uitgevoerde activiteiten; • Bewijslast; • Voorstel tot oninbaarheid van de vordering.
4.17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overdracht van het dossier nadat een vordering deels is voldaan door de belastingschuldige en door opdrachtnemer

	volledig is afgedragen aan BSOB én voor het niet ingevorderde deel BSOB een voorstel tot oninbaarheid van het betreffende deel van de Invordering heeft ontvangen en geaccepteerd. Het dossier dient voor het deel van de vordering dat voldaan is minimaal de uitgevoerde activiteiten en bijbehorende documenten te bevatten. Het dossier dient voor het deel waarvoor het voorstel tot oninbaarheid is geaccepteerd door BSOB minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Uitgevoerde activiteiten; • Bewijslast; • Voorstel tot oninbaarheid (van een deel) van de vordering.
4.18	Een dossier m.b.t een invordering kan op verzoek van BSOB aangehouden worden tot nader bericht bijvoorbeeld als gevolg van een aanvraag tot kwijtschelding of bezwaar, zonder dat er bij hervatting opnieuw kosten in rekening gebracht worden. Per dossier kan het tarief voor het invorderingsproces dus slechts eenmaal in rekening gebracht worden.
4.19	De afwikkeling van de vordering vindt plaats standaard binnen 6 maanden. Uitzonderingen hierop: • Lopende loonvordering; • Betalingsregeling; • Uitstel op verzoek van BSOB; • Bij deze uitzonderingen mag de termijn verlengd worden tot maximaal 12 maanden in totaal; • Termijnoverschrijdingen worden per vordering gemotiveerd terug gerapporteerd.
4.20	De doorlooptijd geldt ook voor dossiers die bij beëindiging van de raamovereenkomst nog onderhanden zijn bij opdrachtnemer en welke opdrachtnemer nog dient te voltooien na afloop van de looptijd van de raamovereenkomst. De doorlooptijd wordt verlengd in de volgende gevallen: • Lopende vordering ex artikel 19 IW 1990: tot maximaal het einde van deze loonvordering; • Lopende betalingsregeling: tot maximaal het einde van deze betalingsregeling.
4.21	Indien een dossier door opdrachtnemer wordt gesloten en overgedragen wordt aan BSOB, en BSOB het niet eens is met deze sluiting en deze retour stuurt aan opdrachtnemer voorzien van gerichte acties die door opdrachtnemer nog genomen dienen te worden, dan geldt een dossier niet als afgehandeld en loopt de doorlooptijd, gerekend vanaf het eerste moment van overdracht, door tot het moment dat BSOB de afronding accepteert.

4.22	Alle bedragen die opdrachtnemer incasseert inclusief kosten voor het betekenen van het hernieuwd bevel tot betalen worden tweewekelijks per vordering afgedragen. De omschrijving van de betaling dient het betalingskenmerk te bevatten zoals aangeleverd door BSOB.
4.23	Een belastingdeurwaarder kan pas door opdrachtnemer ingezet worden nadat: • Het aanstelling- en aanwijzingsbesluit genomen door BSOB is verstrekt aan opdrachtnemer; • Kopie geldig legitimatiebewijs is verstrekt aan BSOB; • Een verklaring omtrent gedrag (VOG) (maximaal zes (6) maanden oud) dient binnen vijf (5) werkdagen aangeleverd te kunnen worden indien BSOB hierom vraagt.
4.24	Indien een door BSOB aangestelde belastingdeurwaarder van opdrachtnemer zijn werkzaamheden voor opdrachtnemer beëindigd dient opdrachtnemer dit binnen vijf werkdagen schriftelijk kenbaar te maken aan BSOB.
4.25	Alle standaard uitgaande schriftelijke communicatie door opdrachtnemer namens BSOB naar de belastingschuldige wordt tijdens de implementatieperiode ter goedkeuring voorgelegd aan BSOB.
4.26	Opdrachtnemer gaat met de (digitale) archiefbescheiden van BSOB om conform de Archiefwetgeving.
4.27	Opdrachtnemer bewaart alle dossiers gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst. Ook na afloop van de raamovereenkomst dient BSOB te allen tijde (conform bewaarplicht archiefwet) te kunnen beschikken over de dossiers.
4.28	Opdrachtnemer verleent de volledige medewerking aan een eventuele controle van of namens BSOB op de omgang met en de ordening van de archiefbescheiden conform de archiefwetgeving.
4.29	BSOB 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 BSOB.
5	Personeel
5.1	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
5.2	Opdrachtnemer maakt voor het uitvoeren van de Overeenkomst uitsluitend gebruik van deurwaarders die beschikken over de vereiste vakdiploma's op het gebied van de Invorderingswet (invorderingsambtenaar) en Belastingdeurwaarder (gemeentelijke belastingen).

5.3	De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een VOG-verklaring (<u>Verklaring Omtrent het Gedrag</u>)
5.4	Alleen medewerkers met aantoonbare relevante ervaring (>2 jaar) worden door opdrachtnemer ingezet.
5.5	Niet-functionerende medewerkers worden op verzoek van BSOB kosteloos vervangen; gedrag is voorbeeldig en conform integriteitseisen.
5.6	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
5.7	BSOB kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het inlenen van illegale werknemers door opdrachtnemer en/of door opdrachtnemer ingeschakelde derden. De door de overheid aan de BSOB opgelegde boetes zullen worden vergoed door opdrachtnemer.
5.8	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke namens BSOB op locatie van belastingplichtige komen gedragen zich conform de integriteitseisen van BSOB (bijlage Integriteitseisen) en kunnen zich op verzoek legitimeren met minimaal de volgende drie documenten: • Geldig legitimatiebewijs; • Bedrijfspas van eigen organisatie; • Geldig aanstellingsbesluit op persoonsniveau uitgegeven door BSOB. Indien personele mutaties zich voordoen dient opdrachtnemer dit binnen vijf (5) werkdagen door te geven aan BSOB.
6.	Communicatie
6.1	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en een plaatsvervangend contactpersoon aan.
6.2	De contactpersoon van opdrachtnemer communiceert met de door BSOB aangewezen contactpersoon aangaande alle (potentiële) projecten.
6.3	Alle communicatie tussen opdrachtnemer, BSOB en diens klanten vindt plaats in de Nederlandse taal, dit geldt eveneens voor alle systemen waarvan gebruik wordt gemaakt.
6.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met BSOB en diens klanten de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
6.5	BSOB krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze

	binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie werkdagen afwezig is wordt BSOB hiervan op de hoogte gebracht.
6.6	BSOB krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) vijf (5) werkdagen of langer afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
6.7	Afwezigheid van de vaste contactpersoon (accountmanager) dient bij geplande afwezigheid minimaal één (1) week van tevoren per e-mail aangekondigd te worden en bij ongeplande afwezigheid direct na het ontstaan van de afwezigheid per e-mail gemeld te worden aan BSOB.
6.8	BSOB krijgt een vast beslissingsbevoegd inhoudelijk contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie werkdagen afwezig is wordt BSOB hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat BSOB contact opneemt met de contactpersoon.
6.9	BSOB krijgt indien de vaste inhoudelijk contactpersoon langer vijf werkdagen of langer afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
7.	Overleg
7.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vinden overleggen plaats tussen BSOB en opdrachtnemer. Deze overleggen worden onderverdeeld in: • Strategisch/tactisch overleg – halfjaarlijks; • Operationeel overleg – elk kwartaal; • In overleg kan deze frequentie worden bijgesteld.
7.2	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Voortgang van de uitvoering van de opdracht; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Dossiers met afwijkende doorlooptijden of andere bijzonderheden.
7.3	Tijdens het strategisch/tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Overzicht geconstateerde datalekken incl. genomen beheersmaatregelen;

	• Overzicht geplande verbeteracties; • Uitgevoerde verbeteracties en resultaat; • Planning uitbestede dossiers; • KPI sturing; • Tijdens het strategisch overleg worden met name de ontwikkelingen binnen beide organisaties besproken.
7.4	De datum en het tijdstip van een overleg wordt op initiatief van opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever bepaald.
7.5	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door BSOB te bepalen locatie en/of door BSOB te bepalen wijze.
7.6	Op basis van de uitkomsten van het operationeel/strategisch overleg stelt opdrachtnemer indien opdrachtnemer en/of BSOB dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
7.7	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan BSOB verstrekt.
7.8	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door BSOB. Indien BSOB het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door BSOB verlangde aanpassingen dient er binnen tien werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover men het niet eens is in de verslaglegging.
8	ICT
8.1	De uitwisseling van digitale gegevens(bestanden) tussen BSOB en Opdrachtnemer geschiedt uitsluitend via de beveiligde omgeving voor de uitwisseling van (digitale) gegevens die door BSOB wordt gebruikt. Deze wordt beschikbaar gesteld door opdrachtnemer.
8.2	Opdrachtnemer stelt een online applicatie beschikbaar waarin BSOB real time (minimaal) de volgende gegevens kan inzien met betrekking tot de dossiers die uitbesteed zijn aan opdrachtnemer: • Aantal lopende dossiers gesorteerd per status binnen het Invorderingsproces; • Totaal openstaande posten lopende dossiers; • Totaal ontvangen deelbetalingen lopende dossiers; • Specificaties (o.a. openstaande posten, deelbetalingen, status) en uitgevoerde activiteiten op detailniveau per lopend dossier; • BSOB dient toegang te hebben tot deze online applicatie met minimaal vijftien gelijktijdige accounts.
8.3	De in de applicatie van opdrachtnemer opgeslagen gegevens dienen minimaal bewaard en toegankelijk te zijn voor BSOB gedurende de wettelijke bewaartermijn

	(archiefwet 7+1 jaar) Dit ongeacht van het einde van de looptijd van de onderhavige opdracht. Gegevens dienen exporteerbaar te zijn naar PDF.
8.4	Het beveiligingsniveau van de (toegang tot de) online applicatie van opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de AES standaard met 256-bits sleutels of gelijkwaardig.
8.5	Binnen één uur na melding door BSOB deblokkeert opdrachtnemer, geblokkeerde accounts van BSOB, m.b.t. de online applicatie van opdrachtnemer waartoe BSOB toegang heeft.
8.6	Binnen één uur na melding door BSOB reset opdrachtnemer accounts van BSOB, m.b.t. de online applicatie van opdrachtnemer waartoe BSOB toegang heeft, waarvan de gebruiker het wachtwoord is vergeten of is kwijtgeraakt.
8.7	De online applicatie van opdrachtnemer heeft tijdens kantooruren een beschikbaarheidspercentage van minimaal 95% gemeten over vijf achtereenvolgende werkdagen.
8.8	Een dossier wordt middels een uitwisselingsformaat (STUF) overgedragen van BSOB naar opdrachtnemer (en andersom) via de beveiligde omgeving voor de uitwisseling van (digitale) gegevens die door BSOB wordt gebruikt (momenteel SFTP) en bevat alle beschikbare informatie die nodig is om het invorderingsproces uit te voeren. Het STUF bestand wordt door BSOB gegenereerd vanuit de belastingapplicatie die BSOB gebruikt en is een CSV-bestand met de extensie txt. Indien deze extensie niet meer wordt ondersteund kan dit ook een ander soort extensie betreffen.
9	Rapportage
9.1	Opdrachtnemer levert aan het einde van ieder kwartaal een digitale rapportage aan met managementinformatie over het betreffende afgelopen kwartaal. Deze rapportage moet uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na afloop van het kwartaal ontvangen zijn door BSOB. De frequentie voor het aanleveren van de rapportage kan op verzoek van BSOB worden verhoogd naar éénmaal per maand of verlaagd naar éénmaal per half jaar. De rapportage dient minimaal het volgende te bevatten: • doorlooptijd van dossiers; • uitgevoerde dossiers met bedragen; • nog in te vorderen dossiers met bedragen; • status van het dossier (bv betalingsregeling, beslag etc.).
9.2	Het dient mogelijk te zijn online (webapplicatie), real-time inzicht te krijgen in de actuele status van de aangeleverde dossiers met uitgevoerde activiteiten en de geplande activiteiten, aantal dossiers, onderhanden dwangbevelen, hernieuwde dwangbevelen, bedrag openstaande posten, deelbetalingen. De kosten die hieraan verbonden zijn, dienen te zijn verdisconteerd in het aangeboden tarief.
9.3	Het dient mogelijk te zijn online (webapplicatie) mutaties (zoals adreswijzigingen, betalingsregelingen, retourzending dwangbevel i.v.m. bezwaar of betaling, ontvangen (deel)betalingen, etc.) van in behandeling zijnde vorderingen door te geven.

9.4	Opdrachtnemer verzorgt een uitleg van zijn systeem en stelt een handleiding op medewerkersniveau beschikbaar.
9.5	De afdracht van de ontvangen (deel)betalingen door deurwaarders van de opdrachtnemer aan BSOB wordt onderbouwd en gespecificeerd met ten minste: - Betalingskenmerk - Dossiernummer - Naam belastingschuldige - Hoofdsom - Geïncasseerd bedrag - Bedrag ontvangen door opdrachtgever - Bedrag ontvangen door opdrachtnemer - Totale kosten per dossier excl BTW - Kadaster kosten - Looptijd dossier - Te betalen bedrag door opdrachtgever - Reden van sluiten dossier Op verzoek van opdrachtgever wordt extra informatie toegevoegd aan de specificatie.
9.6	BSOB verwacht van opdrachtnemer dat de managementinformatie een helder en duidelijke tendens zichtbaar maakt voor wat betreft het verbeteren van de uitvoering van de opdracht en een vermindering van het aantal storingen en klachten.
10	Tarieven en facturatie
10.1	Alle opbrengsten zijn voor BSOB.
10.2	Voor niet inbare posten geldt een percentage van het tarief naar rato van de inbare vorderingen ten opzichte van de aangeboden vorderingen.
10.3	Kosten die voor beslaglegging noodzakelijk zijn zoals inschrijving beslag bij het Kadaster worden door BSOB vergoed.
10.4	De kosten voor het invorderingsproces mogen bij de eerste actie na het inlezen van het bestand door opdrachtnemer gefactureerd worden.
10.5	Het tarief betreft een zgn. 'all-in' tarief. Opdrachtnemer kan geen aanvullende tarieven in rekening brengen voor de afhandeling van het dossier. Het aangeboden tarief omvat alle kosten in verband met de nakoming van de overeenkomst, waaronder inbegrepen doch niet uitsluitend: • Reis- en verblijfkosten binnen Nederland; • Opleidingskosten; • Kosten voor VOG; • Schriftelijke en telefonische contacten met debiteuren en andere externen; • Opsporingen na verhuizing; • Opvragen inkomensgegevens; • Loonvorderingen; • Betalingsregelingen; • Beslagen; • Voortgangs- en managementrapportages; • Online toegang tot de webapplicatie.
10.6	Opdrachtnemer kan het overeengekomen tarief pas in rekening brengen bij BSOB nadat de vordering is afgehandeld.

10.7	Opdrachtnemer brengt ongeacht het aantal leveringen maximaal éénmaal per vordering het overeengekomen tarief in rekening.
10.8	Als BSOB het dossier sluit voordat opdrachtnemer een hernieuwd bevel heeft betekend, worden er geen kosten door de opdrachtnemer in rekening gebracht.
10.9	Opdrachtnemer factureert achteraf en maandelijks o.b.v. de in die maand afgesloten dossiers. Op de factuur wordt minimaal de volgende gegevens vermeld: • NAW –gegevens debiteur; • Vorderingsnummer; • Bedrag dat aan BSOB in rekening wordt gebracht.
10.10	Opdrachtnemer voegt een specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden toe aan iedere factuur die verzonden wordt aan BSOB. Op basis van de factuur moet BSOB in staat worden gesteld om de inhoud en correctheid van de factuur te kunnen controleren.
10.11	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer • <u>Gegevens BSOB</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer • <u>Factuurgegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer • <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> • Gegevens zoals gespecificeerd in de Eis 9.5 m.b.t. het kostenoverzicht.

	De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt tijdens de Implementatieperiode in overleg tussen BSOB en opdrachtnemer vastgesteld.
10.12	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF-formaat verstuurd naar: administratie@bs-ob.nl. De specificatie op dossierniveau wordt in Excel aangeleverd. Voor vragen t.a.v. facturatie neemt opdrachtnemer contact op met administratie@bs-ob.nl.
10.13	Indien een factuur niet voldoet aan de in eis 10.9 tot en met 10.12 genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen vijftien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
10.14	Indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen), is BSOB gerechtigd om deze te verrekenen met bedragen die aan opdrachtgever verschuldigd zijn.
10.15	Indien BSOB niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan opdrachtnemer, kan opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan BSOB in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan opdrachtnemer niet vorderen.
10.16	BSOB is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door BSOB aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in Artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek, op juistheid te laten controleren.
10.17	Indien BSOB gebruik maakt van een accountantscontrole, zal opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
10.18	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van BSOB, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.
11	Overig
11.1	Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de inkoopvoorwaarden van BSOB en deze integraal te accepteren. De algemene en/of verkoopvoorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
11.2	BSOB is gerechtigd individuele overeenkomsten te sluiten met of opdrachten te verstrekken aan andere dienstverleners dan de opdrachtgever.
11.3	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt beëindigd, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is

	opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de raamovereenkomst.
11.4	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt beëindigd, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van (een deel van) de kosten voor een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure begeleid door een extern adviesbureau. Hierbij geldt dat de vergoeding als volgt wordt vastgesteld: • Ontbinding bij een looptijd < 0,5 jaar, 75% van de kosten; • Ontbinding bij een looptijd < 1 jaar, 50% van de kosten.