

Dit bestand bevat nota van inlichtingen 1 d.d. 1 april 2026 voor de Europees openbare aanbesteding  
Deuwaardersdiensten - BSOB met referentienummer: TN57135

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft kunt u deze stellen tot 10 april  
2026.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	Offerte-aanvraag	7	1.1	Wat is de aanleverplanning op jaarbasis voor deze 8.700 dossiers?	Inzage in de verwachte planning op jaarbasis.	Vanaf oktober tot met maart zijn de grote aanleveringen, circa 70 % van de dossiers.
2	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten	7	1.2	Hoe bent u tot de berekening en uitkomst van deze geraamde waarde gekomen?		Het is gebaseerd op een dossiertarief maal het aantal dossiers maal het aantal contractjaren, en daarbij opgeteld een bepaalde indexering.
3	Offerte-aanvraag	13	2.7	Hoe wordt bij stap 3 gecontroleerd of aan het Programma van Eisen wordt voldaan?	Alle inschrijvers conformeren zich door inschrijving aan het PvE.	Er wordt beoordeeld door de beoordelingscommissie of er sprake is van strijdigheid met het PvE in het plan van aanpak van de inschrijvers. En daarnaast moet het vinkje zijn gezet in het UEA, dat wordt gecontroleerd door inkoop.
4	Offerte aanvraag	19	3.2.3 Kerncompetentie	Mag BSOB zelf als referent(ie) dienen?		Ja dat is toegestaan, mits u daarmee voldoet aan de gestelde kerncompetentie.
5	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten - BSOB	19/20	3.2.3.1	In paragraaf 3.2.3.1 wordt als kerncompetentie gevraagd om ervaring met het uitvoeren en afhandelen van deurwaardersdiensten voor één overheidsinstelling met minimaal 5.000 dossiers inzake lokale belastingen in één jaar.  In dat licht verzoeken wij u te verduidelijken: 1. hoe de term "lokale belastingen" in dit kader moet worden geïnterpreteerd; 2. of ook andere vormen van publiekrechtelijke invordering voor overheidsorganisaties, bijvoorbeeld voor landelijke uitvoeringsorganisaties buiten het belastingdomein, kunnen worden aangemerkt als gelijkwaardig en gebruikt kunnen worden als referentie; 3. indien dergelijke referenties niet worden geaccepteerd, hoe deze kerncompetentie zich verhoudt tot het uitgangspunt van proportionaliteit en het bevorderen van voldoende mededinging?	Wij constateren dat deze kerncompetentie zeer specifiek is geformuleerd, terwijl er in de markt meerdere gerechtsdeurwaarderskantoren actief zijn die ruime en aantoonbare ervaring hebben met grootschalige publiekrechtelijke invordering voor overheidsorganisaties, met een vergelijkbare omvang, complexiteit en wettelijke context, maar niet (uitsluitend) op het domein van lokale belastingen.  Zonder nadere duiding of eventuele verruiming van deze afbakening kan de eis mogelijk beperkend uitwerken voor de mededinging, doordat ook relevante en objectief vergelijkbare ervaring buiten het domein van lokale belastingen niet als passend wordt aangemerkt.  De gevraagde verduidelijking is daarom van belang voor inschrijvers om te kunnen beoordelen of zij beschikken over een passende referentie, mede in relatie tot het proportionaliteitsbeginsel.	1. Met lokale belastingen bedoelen wij gemeentelijk en waterschapsbelastingen. 2. Dit is niet akkoord. Wij zijn op zoek naar een partij die ervaring heeft met het invorderen vanuit specifiek de AWR, Invorderingswet en Kostenwet invordering rijksbelastingen. 3. De aanbestedende dienst is van mening dat de gestelde kerncompetentie proportioneel is in relatie tot de aard en omvang van de opdracht en noodzakelijk is om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Dat deze eis mogelijk niet door alle marktpartijen kan worden ingevuld, maakt dit niet anders.
6	offerteaanvraag	19	3.2.3.1	In paragraaf 3.2.3.1 wordt als kerncompetentie geëist dat inschrijver ervaring heeft met het uitvoeren van deurwaardersdiensten voor één overheidsinstelling met een minimale omvang van 5.000 dossiers inzake lokale belastingen in één jaar. Wij constateren dat deze eis een sterk beperkend karakter heeft en mogelijk leidt tot uitsluiting van marktpartijen die aantoonbaar ruime ervaring hebben met deurwaardersdiensten voor meerdere overheidsinstellingen (waaronder gemeenten), maar waarbij de omvang per individuele opdrachtgever lager ligt. Kunt u overwegen deze eis te verruimen, bijvoorbeeld door:  het toestaan van referenties waarbij via een intermediaire partij (bijvoorbeeld een ketenpartner) werkzaamheden voor meerdere opdrachtgevers, waaronder overheden zijn verricht, zodat beter wordt aangesloten bij de feitelijke marktpraktijk en een breder speelveld van geschikte inschrijvers mogelijk wordt gemaakt?		Niet akkoord. De aanbestedende dienst is van mening dat de gestelde kerncompetentie proportioneel is in relatie tot de aard en omvang van de opdracht en noodzakelijk is om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Dat deze eis mogelijk niet door alle marktpartijen kan worden ingevuld, maakt dit niet anders. Zie ook antwoord op vraag 5.
7	Offerte-aanvraag	26	5.2	Is opdrachtgever bereid om een bandbreedte te hanteren voor het gunningscriterium prijs?	Door een bandbreedte te hanteren worden abnormaal lage prijzen voorkomen.	Dat is aanbestedende dienst niet bereid. Wij bieden marktpartijen de ruimte om een scherp aanbod te doen en willen hierin de concurrentie niet beperken.
8	Offerteaanvraag	26	5.2/5.2.1	Kunt u toelichten op basis van welke criteria en/of bandbreedtes u beoordeelt of sprake is van een abnormaal lage inschrijving als bedoeld in artikel 2.116 Aw 2012?  Kunt u daarbij aangeven:  of u werkt met een vaste ondergrens, referentiewaarden of vergelijking met andere inschrijvingen;  welke elementen van de prijsopbouw hierbij worden betrokken;  en op welke wijze een inschrijver in de gelegenheid wordt gesteld een eventuele lage prijs te motiveren?		Dit wordt beoordeeld op basis van marktconformiteit. De beoordelingscommissie heeft kennis van marktconforme tarieven en bij afwijking daarvan wordt er onderzoek gedaan op grond van artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012. De inschrijver zal dan op de eerste plaats in de gelegenheid gesteld worden om de prijs nader te onderbouwen/motiveren.
9	offerteaanvraag	26	5.2/5.2.1	Ten behoeve van een realistische en onderbouwde prijsstelling verzoeken wij u om inzicht te geven in de historische volumes van de afgelopen vier (4) jaren met betrekking tot de uitgevraagde dienstverlening.  Kunt u deze eevens (bij voorkeur per jaar) beschikbaar stellen?		Historisch cijfers bieden geen accuraat beeld, omdat BSOB per 1-1-2026 significant is gegroeid wegens het aansluiten van een nieuwe deelnemer. Zie ook antwoord op vraag 1.

10	offerteaanvraag	26	5.2/5.2.1	Ten behoeve van een realistische en onderbouwde prijsstelling; kunt u de historische gegevens nader uitsplitsen naar de volgende onderdelen (aantallen per jaar):  Aantal hernieuwde bevelen Aantal getroffen betalingsregelingen Aantal vereenvoudigde loonbeslagen Aantal beslagen roerende zaken (RZ) Aantal beslagen onroerende zaken (OZ) Aantal beslagen onder bank Aantal beslagen onder de Belastingdienst  Indien mogelijk ontvangen wij deze gegevens tevens in verhouding (%) tot het totaal aantal dossiers.		De gevraagde uitsplitsing naar de genoemde onderdelen is niet beschikbaar binnen onze systemen en kan derhalve niet worden verstrekt.  Wij kunnen deze gegevens ook niet betrouwbaar herleiden naar aantallen per jaar of percentages ten opzichte van het totaal aantal dossiers.  Inschrijvers wordt verzocht bij hun prijsstelling uit te gaan van eigen inzichten en ervaring.
11	offerteaanvraag	26	5.2/5.2.1	Ten behoeve van een realistische en onderbouwde prijsstelling; kunt u inzicht geven in de uitkomsten van dossiers over de afgelopen vier (4) jaren, bijvoorbeeld in de vorm van:  Percentage dossiers dat volledig wordt geïncasseerd Percentage dossiers dat gedeeltelijk wordt geïncasseerd Percentage dossiers dat uiteindelijk oninbaar blijkt  <i>Indien beschikbaar ontvangen wij deze gegevens graag per jaar</i>		Percentage volledig geïncasseerd over 4 jaren: 70%. Percentage oninbaar gemiddeld over 4 jaren: 12%.
12	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten	26	G2.1	U vraagt hoe er wordt omgegaan met verschillende situatiegroepen van niet-betalers. Kunt u beschrijven welke verschillende situatiegroepen u hier bedoelt?		Uitgaande van uw deskundigheid, verwachten wij dat u de groepen kunt duiden in uw plan van aanpak.
13	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten	26	G2.2	U stelt onderstaande vraag te beschrijven: Hoe waarborgt u dat signalen van mogelijke maatschappelijk onwenselijke situaties tijdig worden herkend en aan BSOB worden teruggekoppeld? Op welke maatschappelijk onwenselijke situaties doelt u? Kunt dit verduidelijken?		Met "maatschappelijk onwenselijke situaties" bedoelen wij in de breedste zin signalen van problematische schulden, kwetsbare persoonlijke omstandigheden en andere situaties waarin extra zorgvuldigheid in de invordering nodig is.  Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat dergelijke signalen tijdig worden herkend en, met inachtneming van wet- en regelgeving, worden teruggekoppeld aan BSOB.
14	offerteaanvraag	27	5.3 G2.1	Kunt u nader specificeren welke "situatiegroepen van niet-betalers" u zelf onderscheidt of verwacht dat inschrijvers onderscheiden?  Sluit u hierbij aan bij bestaande segmentaties (bijvoorbeeld betalingsonwil vs. betalingsonmacht), of verwacht u een eigen nadere indeling van de inschrijver?		Wij hanteren zelf geen vaste groepen van niet-betalers, maar sluiten aan bij bestaande segmentaties zoals betalingsonwil versus betalingsonmacht. Inschrijvers kunnen een eigen, onderbouwde indeling voorstellen, mits dit een zorgvuldige en doelgerichte invordering mogelijk maakt.
15	offerteaanvraag	27	5.3 G2.1	u vraagt inschrijvers om aan te geven wanneer men beslist om af te wijken van het standaard invorderingsproces; kunt u toelichten in welke mate en onder welke omstandigheden u verwacht dat wordt afgeweken van het standaard invorderingsproces?  Zijn er kaders, richtlijnen of beleidsuitgangspunten vanuit BSOB die hierbij gevolgd moeten worden?		Afwijkingen van het standaard invorderingsproces vinden plaats wanneer de situatie van de debiteur daarom vraagt, bijvoorbeeld bij kwetsbare omstandigheden, betalingsonmacht of wanneer een standaardaanpak niet effectief is.  Inschrijvers passen hierbij eigen professionele inschatting toe, binnen de geldende wet- en regelgeving, en zorgen dat afwijkingen transparant en verantwoord zijn. BSOB verstrekt hierbij geen richtlijnen. Inschrijvers dienen hun aanpak volledig zelfstandig toe te lichten in het plan van aanpak.
16	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten - BSOB	27	5.3	In paragraaf G2.3 (Uitwisseling informatie) wordt gevraagd binnen welke termijn de koppeling met de systemen van BSOB gerealiseerd kan worden en wat BSOB hierin verwacht van opdrachtnemer.  Kunt u aangeven: 1. of BSOB beschikt over een API-specificatie of andere technische documentatie ten behoeve van geautomatiseerde/real-time gegevensuitwisseling; 2. zo ja, of deze documentatie beschikbaar kan worden gesteld aan alle inschrijvers? 3. zo nee, welke technische uitgangspunten, standaarden en randvoorwaarden BSOB hanteert (zoals type koppeling, beveiligingsvereisten, datamodel en frequentie van uitwisseling), zodat inschrijvers een onderbouwde inschatting kunnen maken van doorlooptijd en kosten?	Om deze vraag realistisch, concreet en vergelijkbaar te kunnen beantwoorden, is voor inschrijvers inzicht nodig in de technische uitgangspunten van de door BSOB gebruikte systemen.  Zonder deze informatie is het voor inschrijvers lastig om een realistische termijn en concrete toezeggingen te doen, terwijl in de aanbestedingsstukken is aangegeven dat alle aangeboden oplossingen en doorlooptijden ontsmakelijk onderdeel zijn van de inschrijfprijs.	De koppeling dient binnen de eerste 6 maanden van overeenkomst gerealiseerd te worden. BSOB beschikt niet over een API-specificatie of andere technische documentatie.
17	Offerte-aanvraag	27	5.3 G2.1	Welke verschillende situatiegroepen van niet-betalers bedoelt u?	Inzage in de verwachte uitwerking voor een uniform beoordelingskader.	Wij hanteren zelf geen vaste groepen van niet-betalers, maar sluiten aan bij bestaande segmentaties, zoals betalingsonwil versus betalingsonmacht. Inschrijvers kunnen een eigen, onderbouwde indeling voorstellen, mits dit een zorgvuldige en doelgerichte invordering mogelijk maakt.

18	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten	27	G2.1	U geeft aan dat u uw eigen processen efficiënt heeft ingericht. Kunt u aangeven op welke manier u uw processen heeft ingericht?		Wij hebben standaard processen waar mogelijk zo veel mogelijk geautomatiseerd. Alle standaard handelingen worden in bulk en automatisch door het systeem uitgevoerd. Ook interventies in het standaard invorderingsproces worden hierin meegenomen om de invordering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.
19	offerteaanvraag	27	5.3 G2.2	In hoeverre wordt het beschikken over een certificering op het gebied van sociaal incasseren, zoals het SVI-keurmerk (Sociaal Verantwoord Incasseren), danwel een vergelijkbare SRCM certificering, meegenomen in de beoordeling van G2.2? Volstaat het beschikken over een dergelijk keurmerk als bewijs van sociaal invorderen, of verwacht u aanvullende concrete uitwerking in het plan van aanpak?		Een certificering zoals het SVI-keurmerk of een vergelijkbare SRCM-certificering wordt positief meegenomen, maar volstaat niet als bewijs van sociaal invorderen. Inschrijvers moeten in het plan van aanpak ook concreet toelichten hoe zij sociaal invorderen in de praktijk vormgeven.
20	offerteaanvraag	27	5.3 G2.2	Beschikt BSOB over een eigen visie, beleid of kaders ten aanzien van sociaal invorderen (bijvoorbeeld richtlijnen rondom betalingsregelingen, beslaglegging of samenwerking met schuldhulpverlening)? Zo ja, kunt u deze delen zodat inschrijvers hun aanpak hierop kunnen afstemmen?		BSOB beschikt niet over een eigen, vooraf vastgestelde visie of beleidskaders op het gebied van sociaal invorderen die aan inschrijvers worden verstrekt. Wij zijn juist benieuwd naar de eigen visie en aanpak van inschrijvers ten aanzien van sociaal invorderen, zodat deze kan worden meegenomen in de beoordeling van het plan van aanpak.
21	offerteaanvraag	27	5.3 G2.2	Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder "maatschappelijk onwenselijke situaties" en welke verwachtingen u heeft ten aanzien van: de wijze van signalering; de frequentie en vorm van terugkoppeling; en de rolverdeling tussen opdrachtnemer en BSOB?		Met "maatschappelijk onwenselijke situaties" doelen wij in de breedste zin op omstandigheden bij debiteuren die extra zorgvuldigheid of bijzondere aandacht vereisen, zoals problematische schulden, kwetsbare persoonlijke situaties of complexe beslag- of betalingsproblematiek. Wij zijn benieuwd naar hoe inschrijvers zullen signaleren en terugkoppelen in dergelijke situaties en hoe zij dit in hun plan van aanpak vormgeven. Op basis van hun ervaringen.
22	offerteaanvraag	27	5.3 G2.2	Kunt u toelichten welke minimale elementen in het plan van aanpak aanwezig moeten zijn om te voorkomen dat een score van 4 of lager wordt toegekend op G2.2?		Om een score lager dan 5 op G2.2 te voorkomen, moet het plan van aanpak minimaal beschrijven hoe u sociaal invordert met respect voor de debiteur en financiële kwetsbaarheid, hoe dit binnen uw organisatie wordt geborgd en medewerkers ondersteund, en hoe signalen van maatschappelijk onwenselijke situaties tijdig worden herkend en aan BSOB teruggekoppeld. Een summere of niet-onderbouwde uitwerking kan leiden tot uitsluiting.
23	Offerte-aanvraag	27	5.3 G2.2	Hoe vult BSOB sociaal invorderen in haar eigen processen in?	Inzage in uw processen voor maximale aansluiting hierop.	Dankzij de geoptimaliseerde en geautomatiseerde processen, is er ruimte voor maatwerk binnen dit proces en kan per individu afwijkende afspraken gemaakt worden.
24	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Kunt u specificeren welke systemen BSOB momenteel gebruikt voor het beheer van invorderingsdossiers en de verwerking van gegevensuitwisseling? Kunt u daarbij aangeven: welke applicaties en/of leveranciers betrokken zijn; of er reeds API's of andere koppelvlakken beschikbaar zijn; en welke standaarden/protocollen worden gehanteerd (bijv. REST, SOAP, Digikoppeling, etc.)?		Wij werken met Gouw belastingen, uitwisseling gebeurt met losse bestanden die in beveiligde omgeving staan.
25	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Kunt u nader specificeren welke gegevens en gebeurtenissen onderdeel moeten zijn van de beoogde real-time uitwisseling? Bijvoorbeeld: dossierstatussen; uitgevoerde ambtshandelingen; financiële transacties; correspondentie;		Het gaat om ten minste dossierstatussen met daarbij de datum en bijbehorende kosten voor bijvoorbeeld hernieuwd bevel, financiële transacties (vanuit zowel BSOB als opdrachtnemer), uitgevoerde ambtsbehandelingen, interventies in het dossier zoals uitstel, kwijtscheldingaanvragen of andere relevante zaken, adreswijzigingen, of andere signaleren die mogelijk relevant kunnen zijn voor het dossier.
26	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Kunt u toelichten hoe de verantwoordelijkheden worden verdeeld tussen BSOB en opdrachtnemer bij de realisatie van de koppeling? Meer specifiek: welk deel van de ontwikkeling en inrichting ligt bij BSOB; welk deel wordt van opdrachtnemer verwacht; en in hoeverre wordt ondersteuning van BSOB (bijv. capaciteit, IT-resources) beschikbaar gesteld?		Het betreft een gedeelde verantwoordelijkheid: BSOB is verantwoordelijk voor het aanleveren van de benodigde informatie vanuit haar systemen, terwijl de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het realtime verwerken en aanleveren van de gewenste gegevens. Beide partijen stemmen tijdens de realisatie nauw af om een correcte en tijdige gegevensuitwisseling te waarborgen. Het is aan inschrijvers om in het plan van aanpak te beschrijven welke inzet ze van BSOB verwachten voor het realiseren van de koppeling, zoals beschreven bij het subgunningscriterium.

27	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	In hoeverre zijn aanpassingen aan de systemen van BSOB voorzien of noodzakelijk voor het realiseren van de gewenste real-time gegevensuitwisseling? Kunt u aangeven: of deze aanpassingen reeds zijn voorzien/gepland; en of de impact hiervan bekend is?		Er zijn geen specifieke systeem aanpassingen van BSOB voorzien of gepland, en eventuele impact op bestaande systemen wordt tijdens de realisatie in overleg met de opdrachtnemer beoordeeld.
28	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Kunt u aangeven of de volgende zaken beschikbaar worden gesteld: technische documentatie (API-specificaties, datamodelen, berichtenstandaarden); een test- en acceptatieomgeving; en ondersteuning vanuit IT-specialisten van BSOB?		Er is op dit moment geen technische documentatie welke gedeeld kan worden. Tijdens de realisatie en het testtraject zal BSOB alle mogelijke inspanning en medewerking verlenen, zowel vanuit IT- als invorderingspecialisten.
29	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Kunt u nader concretiseren welke termijn u als realistisch en wenselijk beschouwt voor de realisatie van een werkende koppeling? Is er sprake van een harde deadline of betreft dit een inspanningsverplichting?		Alle werkzaamheden die nodig zijn voor de realisatie van de koppeling, inclusief die voortvloeiend uit onzekerheden in de technische en functionele scope, moeten volledig zijn verwerkt in de inschrijfprijs. Inschrijvers dienen zelf een realistische inschatting te maken van de benodigde werkzaamheden en kosten; onvolledige prijsopgave of achteraf extra kosten kunnen niet worden geaccepteerd. Er geldt een harde deadline van 6 maanden, waarbij BSOB zich maximaal zal inspannen om tot een goed resultaat te komen.
30	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Gezien het feit dat de exacte technische en functionele scope van de koppeling op dit moment nog niet volledig inzichtelijk lijkt, hoe dient de inschrijver om te gaan met deze onzekerheden in relatie tot het vereiste dat alle werkzaamheden onderdeel moeten zijn van de inschrijfprijs?		Wij verwachten niet dat er veel werkzaamheden zitten in het realiseren van een API-koppeling. De werkzaamheden die verricht dienen te worden om de API-koppeling werkend te krijgen, dienen opgenomen te worden in de inschrijfprijs.
31	offerteaanvraag	27	5.3 G2.3	Valt doorontwikkeling, optimalisatie en/of uitbreiding van de koppeling gedurende de looptijd van de overeenkomst onder de initiële inschrijfprijs, of kunnen hiervoor nadere afspraken worden gemaakt?		Doorontwikkeling, optimalisatie en/of uitbreiding van de koppeling valt niet onder de initiële inschrijfprijs. Wij vragen enkel om het realiseren van de API-koppeling. De kosten daarvoor dienen wel opgenomen te worden in de inschrijfprijs.
32	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten	27	G2.3	U geeft aan dat er op dit moment met uw huidige partner geen geautomatiseerde teruglevering van informatie plaatsvindt. Kunt u aangeven op welke manier u nu de informatie ontvangt?		Op dit moment vindt de uitwisseling plaats via Excelbestanden in een beveiligde omgeving.
33	Offerte-aanvraag	27	5.3 G2.3	Welke belastingapplicatie gebruikt BSOB?		Gouw Belastingen.
34	Offerteaanvraag Deurwaardersdiensten	27	G2.3	Voor wat betreft geautomatiseerde uitwisseling met uw systeem; welk systeem gebruikt u en is daar op dit moment een werkende/bestaande API-koppeling voor beschikbaar waarop inschrijver kan aansluiten?		We werken met GouwBelastingen. Op dit moment is er geen bestaande API koppeling.
35	Offerte-aanvraag	28	5.3.1	Kunt u bevestigen dat uitsluitend de scores 0, 2, 4, 6, 8 en 10 worden gehanteerd bij de beoordeling van de kwaliteitscriteria?	Om te voorkomen dat (bijvoorbeeld) een 7 of een 9 wordt gegeven als een antwoord niet exact voldoet aan de tabel / schaal op blz. 28 en 29.	Dit kunnen wij bevestigen.
36	Bijlage E / Prijzenblad			Om niet in discussies over abnormaal lage of manipulatieve prijzen te belanden, bent u bereid een minimum- en maximumprijzen te hanteren? Een dergelijk kader verkleint de kans op strategisch lage inschrijvingen die vooral zijn gericht op het verkrijgen van de opdracht. Bij lage tarieven kan in de uitvoering een prikkel ontstaan om opbrengsten elders in de keten te realiseren, bijvoorbeeld door zaken sneller te laten doorstromen naar het beslagtraject, waarbij kosten uiteindelijk bij de burger terecht kunnen komen. Door op deze manier uw opdracht aan te besteden selecteert u nadrukkelijk op kwaliteit en niet op prijs.		BSOB hanteert geen vooraf vastgestelde minimum- of maximumprijzen. Bij de beoordeling van inschrijvingen wordt wel gelet op realistische en marktconforme prijsstelling. Indien een inschrijving abnormaal laag of mogelijk manipulatief lijkt, zal BSOB dit nader onderzoeken om te waarborgen dat uitvoering en kwaliteit niet in het geding komen. Hierbij worden de prijzen van concurrenten niet betrokken; het gaat uitsluitend om de beoordeling van de aangeboden prijs in relatie tot de gevraagde prestaties en kwaliteit.
37	Conceptraamovereenkomst (Bijlage F)	2	3	Is BSOB bereid een hardheidsclausule op te nemen voor bijstelling van tarieven indien sprake is van substantiële onvoorzienbare kostenstijgingen die buiten de CPI-indexatie vallen, zoals de kosten van PostNL?		BSOB hanteert momenteel geen harde afspraken voor bijstelling van tarieven buiten de standaard CPI-indexatie. Eventuele substantiële en aantoonbare onvoorzienbare kostenstijgingen, zoals door externe dienstverleners, zullen per geval en in goed overleg met de opdrachtnemer worden bekeken. Een formele hardheidsclausule wordt niet standaard opgenomen; het blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om prijsrisico's in te calculeren binnen de inschrijfprijs.
38	bijlage J		1.1	u geeft aan dat opdrachtnemer geregistreerd dient te staan bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Bent u zich ervan bewust dat het CBP sedert 2016 is opgehouden te bestaan, althans onder die naam?		Wij zijn ons ervan bewust dat het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) sinds 2016 is opgegaan in de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Waar in de aanbestedingsdocumenten nog naar het CBP wordt verwezen, dient dit te worden gelezen als registratie bij de Autoriteit Persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving.
39	bijlage J		1.1	aangenomen dat u hier bedoelt: "registeren bij de Autoriteit Persoonsgegevens" bedoelt u daarmee dan het aanmelden van de FG (Functionaris Gegevensbescherming)?		Met "registratie bij de Autoriteit Persoonsgegevens" bedoelen wij niet specifiek de aanmelding van een Functionaris Gegevensbescherming (FG). Het betreft het naleven van de meldplicht of registratieverplichtingen zoals voorgeschreven door de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
40	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	1.1	Kunt u bevestigen dat de eis om ingeschreven te staan bij het College Bescherming Persoonsgegevens komt te vervallen, nu deze instantie niet meer bestaat en is opgegaan in de Autoriteit Persoonsgegevens?	De genoemde instantie bestaat niet meer, waardoor de eis feitelijk niet uitvoerbaar is en tot onduidelijkheid leidt.	Zie antwoord op vraag 38.

41	Bijlage J - PvE	1	1,1	Wat wordt bedoeld met "dient geregistreerd te staan bij het College Bescherming Persoonsgegevens"?	Dit college bestaat niet meer.	Zie antwoord op vraag 38.
42	Bijlage J - PvE	1	1,2	Wat wordt bedoeld met "is aangesloten bij het BKR"?	Wat is hiervan de toegevoegde waarde?	Met "is aangesloten bij het BKR" wordt bedoeld dat een organisatie geregistreerd staat bij het Bureau Krediet Registratie en actief deelneemt aan het bijhouden van kredietinformatie over haar klanten, zoals leningen of kredieten.  Voor gerechtsdeurwaarders is dit niet van toepassing, omdat zij geen kredieten of leningen verstrekken en geen activiteiten uitvoeren die onder het BKR vallen. De eis komt daarom te vervallen.
43	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	1.2	Kunt u bevestigen dat de eis inzake aansluiting bij het BKR niet van toepassing is op belastingdeurwaarders, dan wel deze eis aanpassen?	Belastingdeurwaarders kunnen zich in de praktijk niet aansluiten bij het BKR, waardoor deze eis disproportioneel en uitsluitingsgevoelig is.	Wij bevestigen dat de eis tot aansluiting bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) voor deze aanbesteding niet van toepassing is, omdat gerechtsdeurwaarders geen kredieten of leningen verstrekken en geen activiteiten uitvoeren die onder het BKR vallen. Deze eis komt daarom te vervallen.
44	Bijlage J / programma van eisen	1	1.2	In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd of opdrachtnemer is aangesloten bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Voor gerechtsdeurwaarders is dit niet van toepassing, omdat zij geen kredieten of leningen verstrekken en geen activiteiten uitvoeren die onder het BKR vallen. Kunt u bevestigen dat deze eis voor deze aanbesteding niet van toepassing is en kan komen te vervallen?		Zie antwoord op vraag 43.
45	bijlage J		1.2	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat opdrachtnemer aangesloten dient te zijn bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).  Kunt u toelichten wat u met deze eis bedoelt, gelet op het feit dat gerechtsdeurwaarders in de praktijk geen mogelijkheid hebben om zich aan te sluiten bij Bureau Kredietregistratie? Indien deze eis niet van toepassing is op gerechtsdeurwaarders, verzoeken wij u deze eis te verduidelijken dan wel aan te passen.		Zie antwoord op vraag 43.
46	Bijlage J / programma van eisen	1	1.4	In de aanbestedingsstukken staat dat opdrachtnemer beschikt over een Stichting Derdengeldenrekening waarop geïncasseerde bedragen worden gestort. Voor gerechtsdeurwaarders geldt op grond van artikel 19 van de Gerechtsdeurwaarderswet de verplichting om een kwaliteitsrekening voor derdengelden aan te houden. Kunt u bevestigen dat met deze eis wordt bedoeld op de wettelijke kwaliteitsrekening voor gerechtsdeurwaarders en dat een Stichting Derdengeldenrekening niet vereist is?		Wij bevestigen dat met de eis bedoeld wordt dat de opdrachtnemer beschikt over een wettelijke kwaliteitsrekening voor derdengelden conform artikel 19 van de Gerechtsdeurwaarderswet. Een aparte Stichting Derdengeldenrekening is voor gerechtsdeurwaarders niet vereist.
47	bijlage J		1.4	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat opdrachtnemer dient te beschikken over een stichting derdengelden.  Kunt u bevestigen hoe deze eis moet worden geïnterpreteerd voor gerechtsdeurwaarders, gelet op het feit dat zij op grond van artikel 19 van de Gerechtsdeurwaarderswet gelden van derden aanhouden via afzonderlijke kwaliteitsrekeningen en niet via een stichting derdengelden?  Kunt u bevestigen dat voor gerechtsdeurwaarders het voldoen aan de wettelijke verplichtingen zoals vastgelegd in de Gerechtsdeurwaarderswet (inzake derdengelden) als getijwaardig wordt beschouwd aan deze eis?  Indien dit het geval is, verzoeken wij u de eis dienovereenkomstig te verduidelijken dan wel aan te passen.		Zie antwoord op vraag 46.
48	Bijlage J - PvE	1	1,6	Mogen wij aannemen dat wordt bedoeld "Nederland" zover liggend in continentaal Europa?	Dit in verband met de overzeese gemeenten en andere landen binnen het Koninkrijk.	Ja, met deze aanduiding wordt Nederland binnen continentaal Europa.
49	Bijlage J - PvE	1	1,7	U heeft het hier het buitenland. Welke buitenland?	Buitenland is wel een heel ruim begrip	Met "buitenland" wordt in de aanbestedingsstukken alle landen buiten Nederland bedoeld, ongeacht de specifieke locatie.
50	Bijlage J - PvE	1	1.10	Waarom zie u opdrachtnemer als verantwoordelijke en niet als verwerker? Volgens de AVG dient dit verwerker te zijn. Net als bij de Invorderingswet. Zie tevens uw eigen Bijlage G.	Opdrachtnemer heeft en uitvoerende rol: in opdracht van de gemeente, gebruik persoonsgegevens alleen volgens instructies gemeente, geen eigen doel met die gegevens.	Onder de AVG geldt dat BSOB als verwerkingsverantwoordelijke optreedt en de opdrachtnemer als verwerker van persoonsgegevens.  De verwijzing naar "verwerkingsverantwoordelijke" in de bepaling betreft de rol van BSOB; de opdrachtnemer handelt uitsluitend als verwerker binnen de kaders van de verwerkersovereenkomst en de instructies van BSOB.
51	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	1.10	Kunt u verduidelijken welke rol opdrachtnemer heeft onder de AVG, nu in deze bepaling wordt uitgegaan van verwerkingsverantwoordelijke, terwijl in de verwerkersovereenkomst wordt uitgegaan van verwerker?	Er is sprake van een tegenstrijdigheid tussen contractdocumenten. Dit leidt tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid onder de AVG (art. 4, 26 en 28 AVG).	Onder de AVG treedt BSOB op als verwerkingsverantwoordelijke, terwijl de opdrachtnemer optreedt als verwerker. Verwijzingen naar "verwerkingsverantwoordelijke" in de aanbestedingsstukken hebben betrekking op BSOB, en de opdrachtnemer handelt uitsluitend als verwerker volgens de instructies van BSOB en binnen de kaders van de verwerkersovereenkomst.
52	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	2.5	Hoe verhoudt deze eis (alle invorderingsmogelijkheden zijn uitgeput) zich tot gunningscriterium 2 (sociaal invorderen)?	Alle invorderingsmogelijkheid zijn uitgeput kan botsen met de uitgangspunten van sociaal invorderen.	Wij gaan ervan uit dat de opdrachtnemer beschikt over de noodzakelijke expertise om alle relevante invorderingsmogelijkheden te onderzoeken en toe te passen, terwijl altijd zorgvuldig rekening wordt gehouden met sociaal invorderen.
53	Bijlage J - PvE	2	2,6	Rekent BSOB beslag op voertuigen (via kentekens) ook tot beslag op roerende zaken waar zij vooraf toestemming voor wenst te geven?	Het is een roerende zaak, maar wordt normaliter aangeduid als beslag op voertuigen.	Ja, vooraf toestemming.

54	Bijlage J - PvE	2	2,9	Wat verstaat BSOB onder "informeert"?	Via ons portaal is te volgen dat de deurwaarder stukken ter planning heeft. Op dagbasis plant de deurwaarder zelf de routes en gebieden. Bij 8.700 dossiers op jaarbasis gaan we ervan uit dat BSOB niet in elke zaak verwacht dat er een individueel seintje komt. De vraag is dus wat BSOB wel wenst.	Met "informeert" bedoelt BSOB dat relevante voortgangsinformatie op een gestructureerde en overzichtelijke manier beschikbaar wordt gesteld via het portaal.  Het gaat niet om individuele berichten per dossier, maar om een algemeen inzicht in de planning en voortgang van de werkzaamheden, zodat BSOB eventuele knelpunten tijdig kan signaleren.
55	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3.1	Levert BSOB ook contactgegevens (telefoonnummers en emailadressen) aan. Zo ja, in hoeveel procent van de dossiers?	Inzage in mogelijkheden om met belastingsschuldigen in contact te komen.	Deze worden aangeleverd indien bekend. Hier is op dit moment geen percentage over bekend.
56	Bijlage J - PvE	2	3,1	Hoe ziet de verdeling van de aanlevering er uit?	Voor de planbaarheid en garantie van uitbrengen HB binnen gestelde termijn in 3.2 is het van belang te weten hoe de aantallen in de tijd zijn verdeeld. Piekbelasting vraagt een andere benadering dan een continue stroom.	Aanlevering vindt 1 keer per maand plaats, met een piek in de periode oktober t/m maart.
57	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3.2	Is opdrachtgever bereid de termijn voor betekenen te verruimen (bv. naar 30 dagen) zodat opdrachtnemer ruimte heeft voor minnelijke acties waardoor de belastingsschuldige niet direct met de vervolgcosten voor de betekening wordt geconfronteerd.	Dit past ons inziens beter bij de Sociale Invordering die opdrachtgever beoogd.	Nee, hiervoor geldt 14 dagen.
58	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3.3	Welke maatregelen wenst BSOB in te zetten en in welke volgorde?	Inzage in het beleid van BSOB	BSOB hanteert een stapsgewijze aanpak bij invordering, waarbij maatregelen worden ingezet volgens het invorderingsbeleid. De exacte volgorde en inzet van maatregelen hangt af van de specifieke situatie van de debiteur en de vordering. Opdrachtnemers dienen deze vastgestelde werkwijze te volgen bij de uitvoering van de opdracht.
59	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3.3	Is opdrachtgever bereid de termijn voor dwanginvorderingsmaatregelen te verruimen zodat opdrachtnemer ruimte heeft voor minnelijke acties waardoor de belastingsschuldige niet direct met dwanginvorderingsmaatregelen wordt geconfronteerd.	Dit past ons inziens beter bij de Sociale Invordering die opdrachtgever beoogd.	Nee, BSOB is niet bereid de termijn voor dwanginvorderingsmaatregelen te verruimen. De opdrachtnemer dient binnen de geldende termijnen minnelijke en dwanginvorderingsmaatregelen af te stemmen, zodat invordering tijdig en conform wet- en regelgeving plaatsvindt.

60	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3,3	Welke drempelbedragen hanteert BSOB voor de diverse dwanginvorderingsmaatregelen?	Inzage in het beleid van BSOB.	Loonvordering (incl. vooraankondiging) € 56; Betalingsvordering €100; Huurvordering etc. € 100; Hernieuwd bevel € 56; Beslag voertuigen € 1000; Beslag onroerend € 2500; Overig in overleg.
61	Bijlage J - PvE	2	3,3	Wat verstaat BSOB onder "dwanginvorderingsmaatregelen dienen genomen te zijn"?	Bepaalde maatregelen kunnen snel genomen worden, andere hebben een langere doorlooptijd. Indien beslag OZ het enige beschikbare middel blijkt, dan lijkt een beslagtermijn van 4 weken relatief kort. Daarnaast lijkt deze eis te suggereren dat er altijd een dwanginvorderingsmaatregel genomen moet worden: gezien een deel uiteindelijk oninbaar zal blijken te zijn is dit niet voor alle vorderingen haalbaar/wenselijk.	Met "dwanginvorderingsmaatregelen dienen genomen te zijn" bedoelt BSOB dat alle wettelijk voorgeschreven en toepasselijke dwanginvorderingshandelingen (zoals loonbeslag, beslag onder derden of op roerende zaken) door de opdrachtnemer zijn uitgevoerd conform de geldende procedures en termijnen.  Het gaat om maatregelen die juridisch afdwingbaar zijn en daadwerkelijk zijn toegepast om de vordering te innen. BSOB is niet bereid de termijn voor dwanginvorderingsmaatregelen te verruimen. De opdrachtnemer dient binnen de geldende termijnen minnelijke en dwanginvorderingsmaatregelen af te stemmen, zodat invordering tijdig en conform wet- en regelgeving plaatsvindt.
62	Bijlage J - PvE	2	3,4	Kvk info voor eigen rekening, geldt dat voor alle gegevens?	Soms noodzakelijk om een bestuurder te achterhalen, ook deze kosten voor eigen rekening?	Ja, de verplichting om Kvk-informatie voor eigen rekening te verkrijgen geldt voor alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht en waarvoor de opdrachtnemer toegang moet verkrijgen via het Kamer van Koophandel-register.
63	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3,4	Welke verwacht u van opdrachtnemer in het kader van 'kosteloos opsporing'? Kunt u dit aanpassen naar 'dossiers worden gesloten als het adres bij BSOB onbekend is'?	Duidelijkheid over verwachtingen.	Met betrekking tot "kosteloos opsporing" geldt dat dossiers kunnen worden gesloten wanneer het adres van de belastingschuldige bij BSOB onbekend is. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct afhandelen van dergelijke dossiers conform de geldende procedures.
64	Bijlage J / programma van eisen	2	3,4	Wat bedoelt u met kosteloos opsporing door opdrachtnemer in afstemming met BSOB? Op welke wijzen van opsporing doelt u?		Met "kosteloos opsporing" bedoelt BSOB dat de opdrachtnemer zonder extra kosten voor BSOB onderzoek verricht om de belastingschuldige te traceren, in afstemming met BSOB. Het betreft praktische opsporingsmethode, om te achterhalen waar de belastingschuldige bereikbaar is.
65	bijlage J		3,4	Het is gerechtsdeurwaarders niet toegestaan om out-of-pocketkosten voor eigen rekening te nemen, danwel voor te financieren hetgeen op gespannen voet staat met de eis dat opdrachtnemer kosteloos opsporing van belastingschuldigen zou moeten uitvoeren en voor eigen rekening gegevens moet opvragen bij het Handelsregister. Is BSOB bereid deze zgn. out-of-pocketkosten te vergoeden, los van het afgesproken vaste behandelingstarief per dossier?		Nee, BSOB is niet bereid out-of-pocketkosten afzonderlijk te vergoeden. Alle kosten voor opsporing en het opvragen van gegevens, dienen binnen het afgesproken vaste behandelingstarief per dossier te worden gedragen door de opdrachtnemer.
66	Bijlage J / programma van eisen	3	3,7	Wanneer is een klacht volgens u naar tevredenheid van BSOB opgelost?		Een klacht is voor BSOB naar tevredenheid opgelost wanneer de opdrachtnemer tijdig en adequaat heeft gereageerd, de oorzaak van de klacht heeft verholpen en de afhandeling aantoonbaar correct en conform afspraken is uitgevoerd, zodat BSOB kan vaststellen dat het dossier in orde is en geen vervolgacties nodig zijn. Daarnaast wordt verwacht dat de opdrachtnemer passende maatregelen neemt om herhaling van soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
67	Bijlage J - PvE	3	3,7	Wat is een klacht voor BSOB?		Voor BSOB is een klacht elke uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de werkzaamheden door de deurwaarder, inclusief gedragingen of handelingen van de deurwaarder die naar het oordeel van de belanghebbende of BSOB niet zorgvuldig, correct of conform afspraken zijn uitgevoerd.
68	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3,8	Welke drempelbedragen hanteert BSOB voor de invorderingsrente?	Duidelijkheid over beleid	€23 euro.
69	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3,8	Vanaf welk moment rekent BSOB invorderingsrente?	Duidelijkheid over beleid	Wanneer de volledige vordering is voldaan.
70	Bijlage J - PvE	2	3,10	Dienen documenten hier gelezen te worden als exploten?	Documenten in het algemeen vormvrij	Ja.
71	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	3 en 4	In hoeverre zijn de onder 'kwaliteitsafspraken en termijnen' en 'invorderingsproces' uitgeschreven acties en termijnen limitatief? Welke ruimte is er voor opdrachtnemer om invulling te geven aan de in het aanbestedingsdocument gevraagde gunningscriteria (o.a. omgaan met verschillende situatiegroepen en sociaal invorderen).	Strikte uitvoering conform PvE kan botsen met de uitwerking van de gunningscriteria.	De onder 'kwaliteitsafspraken en termijnen' en 'invorderingsproces' opgenomen acties en termijnen zijn bindend voor de uitvoering van de opdracht en dienen strikt te worden nageleefd.  Binnen deze kaders is er echter ruime ruimte voor de opdrachtnemer om invulling te geven aan de gevraagde gunningscriteria, zoals het omgaan met verschillende situatiegroepen en sociaal invorderen. Opdrachtnemers kunnen hun eigen aanpak, methoden en voorbeelden uit de praktijk aandragen, zolang dit plaatsvindt binnen de vastgestelde acties, termijnen en wettelijke kaders.

72	bijlage J		4.2, 4.3	Het is gerechtsdeurwaarders niet toegestaan om out-of-pocketkosten voor eigen rekening te nemen, danwel voor te financieren. gerechtsdeurwaarders moeten kosten maken om de hier bedoelde informatie te verkrijgen, bijvoorbeeld bij SNG of KadasterOnline. Is BSOB bereid de zgn. out-of-pocketkosten te vergoeden, los van het afgesproken vaste behandelingstarief per dossier?		Nee, BSOB is niet bereid out-of-pocketkosten afzonderlijk te vergoeden. Alle kosten die opdrachtnemer maakt voor het verkrijgen van benodigde informatie, bijvoorbeeld bij SNG of KadasterOnline, moeten binnen het afgesproken vaste behandelings-tarief per dossier worden gedragen. De informatie die wij hebben of ontvangen, wordt door ons tijdig doorgegeven aan de opdrachtnemer, en wij informeren de opdrachtnemer zodra er wijzigingen bekend zijn.
73	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.3	Mogen deze kosten aan BSOB worden doorbelast?		Nee, dit mag niet. Dit moet binnen het afgesproken vaste behandelings-tarief per dossier worden gedragen.
74	Bijlage J - PvE	3	4,3	Opvragen gegevens kadaster	Mogen deze kosten in rekening worden gebracht bij opdrachtgever?	Nee, dit mag niet. Dit moet binnen het afgesproken vaste behandelings-tarief per dossier worden gedragen.
75	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.4	Wat verstaat BSOB onder kortlopend, kortom binnen welke kaders mag opdrachtnemer betalingsregelingen afspreken?	Duidelijkheid over beleid	6-12 maanden.
76	Bijlage J - PvE	4	4,5	Moet per se gebruik worden gemaakt van mobiel pinapparatuur?	Volstaat een iDeal betaling ook? Zelfde effect en meteen zichtbaar in het systeem	Nee, gebruik van mobiele pinapparatuur is niet verplicht. De eis is dat de opdrachtnemer in staat is diverse betalingswijzen te accepteren en verwerken, waaronder veilige en gegarandeerde digitale betalingsmethoden (zoals iDEAL via een QR-code) die correct geregistreerd en verwerkbaar zijn.
77	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.5	In 4.5 wordt gesteld dat de inschrijver gebruik maakt van mobiele pinapparatuur om directe betalingen mogelijk te maken. Wij bieden debiteuren de mogelijkheid om direct en veilig te betalen via een unieke QR-code op hun mobiele telefoon, die leidt naar een persoonlijke, beveiligde betaalomgeving (bijv. iDEAL). Kunt u bevestigen dat deze vorm van directe, digitale betaling – die in de praktijk veiliger en efficiënter is dan het gebruik van mobiele pinapparatuur – als gelijkwaardig alternatief wordt aanvaard onder eis 4.5?	Deze voorgestelde methode voorkomt handmatige invoer, minimaliseert kans op fouten en biedt bovendien betere bescherming tegen skimming, verlies of misbruik van apparatuur.	Ja, BSOB beschouwt het aanbieden van directe, digitale betalingen via een beveiligde QR-code naar een persoonlijke betaalomgeving (bijvoorbeeld iDEAL) als een gelijkwaardig alternatief voor mobiele pinapparatuur, mits de methode veilig, gegarandeerd en niet storebaar is en correcte betalingsbewijzen worden afgegeven.  De eis 4.5 blijft van toepassing, maar de focus ligt op het acceptabel en veilig verwerken van betalingen, ongeacht het gebruikte technische middel
78	Bijlage J - PvE	4	4,6	Wat bedoelt BSOB met "bezoekdatum"? Is dat de datum van het hernieuwd bevel?	De meeste invorderingsmaatregelen vinden plaats zonder een bezoek ter plaatse (betalingsvordering, loonvordering, beslag op rekeningen): in die gevallen kan geen bezoekdatum worden vermeld.	De datum waarop de deurwaarder langs gaat om het hernieuwd bevel te betekenen.
79	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.9	Hoe vaak wordt er jaarlijks beslag op roerende of onroerende zaken gelegd?	Duidelijkheid over aantallen.	Roerende zaken: niet bekend. Onroerende zaken: circa 100.
80	Bijlage J - PvE	4	4,11	Mogen kosten derden (bv. voor opslag goederen, inschakelen sleutelsmid, plaatsing adverstentjes, etc) worden doorbelast aan BSOB?	Niet in alle gevallen mag de opdrachtnemer deze kosten voor eigen rekening nemen.	Nee, dit mag niet. Dit moet binnen het afgesproken vaste behandelings-tarief per dossier worden gedragen.
81	bijlage J		4.13	de website veilingdeurwaarder.nl bestaat niet meer. De kvk vermeldt over deze onderneming; "Op 30-06-2020 is geregistreerd dat de onderneming is opgeheven met ingang van 30-06-2020." De KBvG biedt aan gerechtsdeurwaarders de mogelijkheid om voor de aankondiging van openbare executieverkopen te adverteren op haar website kbvg.nl Is deze wijze van adverteren voor BSOB akkoord?		Ja, het adverteren van openbare executieverkopen via de website kbvg.nl van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) is voor BSOB akkoord als vervanging van de voormalige website veilingdeurwaarder.nl.
82	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.18	Wilt u hieraan een maximale termijn van zes maanden stellen?	Duidelijkheid over termijnen.	Nee, de doorlooptijden kunnen bij ons langer zijn dan 6 maanden.
83	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.18	Wat zijn uw instructie als sprake is van schuldhulpverlening, faillissement, WSNP. Kan opdrachtnemer het dossier sluiten waarna BSOB de volledige vordering indient?		Doorverwijzen naar BSOB.
84	Bijlage J - PvE	7	4,22	Moet per se tweewekelijks worden overgedragen, is ook een langere periode bespreekbaar?	Zal een grote belasting zijn voor de afdeling FA	Nee, dit is niet mogelijk.
85	Bijlage J - PvE	7	4,23	Moet van elke medewerker een geldige legitimatie worden verstrekt?, Is ook mogelijk als BSOB daarom verzoekt?	AVG toetsing?	Nee, het is niet nodig om van elke medewerker standaard een geldige legitimatie te verstrekken. Een kopie van legitimatie wordt uitsluitend verstrekt wanneer BSOB hierom verzoekt.
86	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	4.23	Mogen wij aannemen dat aanwijzingsbesluiten op basis van functie i.p.v. naam zijn zodat niet bij iedere wijziging een nieuw besluit moet worden genomen?		Ja, u mag aannemen dat aanwijzingsbesluiten op functieniveau worden genomen in plaats van op naam. Hierdoor is het niet nodig bij elke personele wijziging een nieuw besluit te nemen, zolang de functie-inhoud onveranderd blijft.
87	Bijlage J - PvE	7	4,27	Moeten alle gegevens ten alle tijde beschikbaar blijven?	De achiefwet geeft aan dat niet alle gegevens beschikbaar moeten zijn.	Nee, niet alle gegevens hoeven te allen tijde direct beschikbaar te zijn. Het beheer en de beschikbaarheid van gegevens dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Archiefwet, de AVG en andere relevante wet- en regelgeving, zodat persoonsgegevens en overige gegevens veilig, correct en gedurende de verplichte bewaartermijnen toegankelijk blijven.
88	Bijlage J - PvE	8	5,4	Wat als een medewerker 1 jaar ervaring heeft, maar qua kennis boven iedereen uitsteekt?	Een jong bedrijf met kundige mensen, ook met 1 jaar ervaring vallen nu buiten de boot.	Enkel in overleg en met schriftelijk akkoord van BSOB is dit mogelijk.
89	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	5.5	Kunt u de beoordelingscriteria voor deze bepaling nader concretiseren en objectiveren?	Zonder nadere criteria bestaat het risico op willekeur in beoordeling, hetgeen in strijd kan zijn met de aanbestedingsrechtelijke beginselen van transparantie en gelijke behandeling.	Er is geen afzonderlijk schema; beoordeling vindt plaats op basis van concrete prestaties en waargenomen tekortkomingen, in overleg met de opdrachtnemer en conform de afgesproken procedures.
90	Bijlage J - PvE	8	5,5	Wanneer functioneert een medewerker volgens BSOB niet. Is daar een soort schema voor?	Kan BSOB objectief beoordelen over medewerkers van de opdrachtnemer?	Een medewerker functioneert volgens BSOB niet wanneer de prestaties, kennis of gedragingen structureel niet voldoen aan de vastgestelde eisen en afspraken van de opdracht. Er is geen afzonderlijk schema; beoordeling vindt plaats op basis van concrete prestaties en waargenomen tekortkomingen, in overleg met de opdrachtnemer en conform de afgesproken procedures.

91	Bijlage J - PvE	8	5,8	Minimale eis is een bedrijfspas kunnen tonen. Wat als bedrijf geen pasuitgeeft aan de medewerkers?	Het overgrote deel van de bedrijven in Nederland kent geen bedrijfspas.	Indien een bedrijf geen bedrijfspas uitgeeft aan medewerkers, kan de minimale eis alternatief worden ingevuld, bijvoorbeeld door een andere vorm van identificatie die schriftelijk door BSOB is goedgekeurd
92	Bijlage J - PvE	11	9,1	Is het aanleveren door opdrachtnemer noodzakelijk?	Opdrachtgever kan op ieder moment eigenhandig deze rapportage vanuit het portaal aanmaken.	De rapportage vanuit het portaal aanmaken is een alternatief.
93	Bijlage J / programma van eisen	12	10.1 en 10.4	In 10.1 beschrijft u dat alle opbrengsten voor BSOB zijn. In 10.4 beschrijft u dat de kosten voor het invorderingsproces bij de eerste actie na het inlezen van het bestand gefactureerd kunnen worden door opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat alle geïncasseerde kostenposten vanaf het hernieuwd bevel toekomen aan opdrachtnemer?		Nee, alle opbrengsten blijven voor BSOB, conform eis 10.1. De kosten voor het invorderingsproces zoals genoemd in 10.4 vallen binnen het vaste behandelingsproces van de eerste actie na het inlezen van het bestand gefactureerd worden door opdrachtnemer. Opbrengsten uit vorderingen, ook vanaf het hernieuwd bevel, komen volledig toe aan BSOB.
94	Bijlage J - PvE	12	10,1	Wat verstaat u onder alle opbrengsten? Komen HB en beslagen niet aan de opdrachtnemer toe?	Tot hoever reikt deze lijst, anders is deze oneindig.	Met "alle opbrengsten" bedoelt BSOB alle door de invordering geïncasseerde bedragen, inclusief hoofdsom, rente en kosten, komen volledig toe aan BSOB. De opdrachtnemer wordt uitsluitend vergoed via het afgesproken vaste behandelingsproces per dossier.
95	Bijlage J - PvE	12	10,2	wat verstaat u onder niet inbare posten en wat voor percentage ziet u voor zich?	Onduidelijke eis, zitten veel mogelijke uitkomsten in.	Eis 10.2 komt te vervallen.
96	Bijlage J / programma van eisen	12	10,2	Wat is het huidige percentage oninbaar?		Eis 10.2 komt te vervallen.
97	Bijlage J / programma van eisen	12	10,2	Kunt u een rekenvoorbeeld toevoegen om deze situatie beter te duiden hoe het tarief voor niet inbare posten wordt berekend?		Eis 10.2 komt te vervallen.
98	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	10,2	Wilt u deze eis schrappen. Oninbaarheid is niet door opdrachtnemer beïnvloedbaar. Hiervoor zijn voldoende bepalingen vastgelegd in andere eisen zoals 4.21.	Deze eis is in strijd met sociaal invorderen omdat het opdrachtnemer aan kan zetten tot onnodige invorderingsacties om het volledige tarief te factureren.	Eis 10.2 komt te vervallen.
99	Bijlage J / programma van eisen	12	10,3	Bedoelt u met deze kostennaast de kosten van het Kadaster ook de volgende kostenposten? 1. het afvoeren en opslaan van roerende zaken 2. advertentiekosten bij verkoop 3. binnentreding op grond van artikel 444 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering		Nee, met de genoemde kosten wordt uitsluitend bedoeld de kosten voor het opvragen van informatie bij het Kadaster. Kosten voor afvoeren en opslaan van roerende zaken, advertentiekosten bij verkoop of binnentreding op grond van artikel 444 Wvbr vallen niet onder deze kostenpost en worden niet afzonderlijk vergoed.
100	Programma van Eisen	12	Eis 10,4	In eis 10.4 wordt gesteld dat de kosten voor het invorderingsproces bij de eerste actie na het inlezen van het bestand gefactureerd mogen worden. Dit lijkt in strijd met eis 10.6 en 10.9, waarin wordt aangegeven dat facturatie pas plaatsvindt na afhandeling van de vordering en maandelijks achteraf. Kunt u verduidelijken welke facturatiemethodiek leidend is? En mogen wij ervan uitgaan dat eis 10.4 niet van toepassing is?		Eis 10.4 komt te vervallen.
101	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	10,6 en 10,9	Deze eis is in strijd met eis 10.4. Wat is correct?	Duidelijkheid over eisen.	Eis 10.4 komt te vervallen.
102	Bijlage J - PvE	12	10,6	Het overeengekomen tarief kan pas in rekening worden gebracht nadat de vordering is afgehandeld. Bij punt 10.4 staat echter dat de kosten voor het invorderingsproces bij de 1e actie na het inlezen van het bestand in rekening mag worden gebracht	Wanneer mag wat in rekening worden gebracht. Nu niet duidelijk.	Eis 10.4 komt te vervallen.
103	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	10,7	Wilt u deze eis schrappen of aanpassen naar: maximaal 1 keer rekenen per individuele aanlevering.	Als BSOB een 2e of 3e dossier op hetzelfde subject separaat (later in de tijd) aanlevert, dan moet de inschrijver het gehele traject doorlopen conform het plan van aanpak en de invorderingswet.	Met deze eis wordt bedoeld dat maximaal een keer het tarief in rekening gebracht kan worden per vordering (aanslagbiljet). Het gaat niet om meerdere vorderingen per persoon.
104	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	10,8	Wilt u deze eis schrappen? Opdrachtnemer heeft mogelijk al inspanning verricht (zie vraag 12) en maakt ook kosten om bestanden te verwerken.	Onredelijke eis.	Gelet op eis 3.2, dat de opdrachtnemer binnen 14 dagen na ontvangst van de opdrachten het hernieuwd bevel dient te betekenen, blijft deze eis gehandhaafd. Eventuele reeds verrichte werkzaamheden zijn minimaal. De eis is redelijk en noodzakelijk om tijdige voortgang en het beperken van risico's te waarborgen.
105	Bijlage J / programma van eisen	13	10,8	Is het betekenen van het HB de eerst verplichte actie van opdrachtnemer of staat u voorafgaand ook minnelijke acties toe om de betekeningkosten van het HB te voorkomen?		Het betekenen van het hernieuwd bevel (HB) is de eerste verplichte actie van de opdrachtnemer. Voorafgaande minnelijke acties zijn niet verplicht, maar kunnen wel plaatsvinden indien dit binnen de reguliere invorderingsaanpak past, zolang de termijnen en wettelijke vereisten voor het HB worden nageleefd.
106	Bijlage J - PvE	13	10,8	Wat als tussen aanlevering en herhaald bevel, al wat handelingen zijn verricht, bijvoorbeeld een loonvordering, dan ook geen kosten in rekening te brengen	Nu zou je als opdrachtnemer sowieso een 'wachtermijn' moeten invoeren, omdat de opdrachtgever tot de zaak kan intrekken en dan mag je niets rekenen volgens deze eis.	Het betekenen van het hernieuwd bevel (HB) is de eerste verplichte actie van de opdrachtnemer. Voorafgaande minnelijke acties zijn niet verplicht, maar kunnen wel plaatsvinden indien dit binnen de reguliere invorderingsaanpak past, zolang de termijnen en wettelijke vereisten voor het HB worden nageleefd.
107	Bijlage J - PvE	13	10, 10	Wat verstaat u onder uitgevoerde werkzaamheden?	Zijn gesprekken met belastingschuldigen ook werkzaamheden, duur gesprek, betalingen aan de balie, verwerken betalingen, alle werkzaamheden aangaande een loonvordering. Moeten al deze werkzaamheden worden vermeld? Gaat dan misschien het doel voorbij.	Gedetailleerde informatie op dossierniveau dient niet aangeleverd te worden in de specificatie van de factuur, maar wel inzichtelijk in bijvoorbeeld een online portaal. De specificatie dient wel ten minste de gegevens en het resultaat van de desbetreffende dossiers te bevatten.

108	Bijlage J - PvE	14	11,2	Individuele overeenkomsten ook te sluiten met andere dienstverleners. Zijn dat dan ook deurwaardersdiensten en kan dat dan volgens het Europees aanbestedingsrecht?	Vermoeden is dan dat het Europees aanbestedingsrecht wordt omzeild.	De aanbestedende dienst beoogt met deze bepaling uitsluitend flexibiliteit te behouden voor uitzonderlijke of aanvullende situaties. De kern van de opdracht wordt uitgevoerd door de gecontracteerde opdrachtnemer.
109	Programma van Eisen (Bijlage J)	gpn	11.2	Deze eis is in strijd met Richtlijn 2014/24/EU, waarin gelijke behandeling, non-discriminatie en transparantie centraal staan.	Een aanbestedende dienst mag bij een openbare Europese aanbesteding niet zomaar een individuele overeenkomst sluiten met een andere leverancier dan de winnende inschrijver. Dat zou in strijd zijn met de EU-aanbestedingsregels.	De aanbestedende dienst beoogt met deze bepaling uitsluitend flexibiliteit te behouden voor uitzonderlijke of aanvullende situaties. De kern van de opdracht wordt uitgevoerd door de gecontracteerde opdrachtnemer.
110	Programma van Eisen Informatiebeveiliging (Bijlage L)	4	3.1	Kunt u bevestigen dat opslag/verwerking in landen waarvoor een adequaatheidsbesluit ex artikel 45 AVG geldt (zoals het Verenigd Koninkrijk) gelijk wordt gesteld aan opslag binnen de Europese Economische Ruimte?	Op grond van art. 45 AVG wordt een passend beschermingsniveau verondersteld, waardoor aanvullende waarborgen niet vereist zijn. Het uitsluiten hiervan zou onnodig beperkend zijn.	Ja, opslag en verwerking van persoonsgegevens in landen waarvoor een adequaatheidsbesluit op grond van artikel 45 AVG geldt, zoals het Verenigd Koninkrijk, wordt door BSOB gelijkgesteld aan opslag binnen de Europese Economische Ruimte (EER).