



**gemeente  
Schiedam**

# **Raamovereenkomst** **Incassodiensten** **gemeente Schiedam**

Behorende bij de Europees openbare Aanbestedingsprocedure met  
**Kenmerk -1.714/07611**



## Partijen

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon *gemeente Schiedam*, gevestigd te 3112 DZ Schiedam, aan het Stads erf 1 aldaar, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door C. Baauw haar hoedanigheid als Directie, handelend ter uitvoering van het namens het college van burgemeester en wethouders genomen besluit om de onderhavige overeenkomst aan te gaan en uit te voeren, op grond van artikel 4 juncto artikel 9, tweede lid, onder c van de *Mandaatregeling Schiedam 2024*, hierna te noemen: **“de Gemeente” of “Opdrachtgever”**

En

2. [Statutaire naam Opdrachtnemer], gevestigd te [statutaire postcode] [statutaire woonplaats] aan de het [statutaire vestigingsadres], handelend onder [handelsnaam] en kantoorhoudende te [postcode] [woonplaats] aan de het [kantooradres], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [voorletters achternaam tekenbevoegde] in zijn haar hoedanigheid als [functie ondertekenaar] hierna te noemen: **“leverancier” of “Opdrachtnemer”**,

Hierna ieder afzonderlijk tevens te noemen “Partij” en gezamenlijk te noemen “Partijen”.

### Partijen nemen in aanmerking dat:

- I. De Opdrachtgever op 08-07-2026 een Europese openbare Aanbestedingsprocedure heeft gepubliceerd voor Incassodiensten.
- II. De eisen voor het indienen van een Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht zijn vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten.
- III. De Opdrachtnemer op [datum indiening Inschrijving] zijn Inschrijving heeft ingediend en dat de Inschrijving bij Opdrachtgever bekend is onder het nummer [stuknummer Corsa].
- IV. Uit de Aanbestedingsprocedure is gebleken dat de Opdrachtnemer op basis van het gunningcriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving de Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) heeft ingediend.
- V. Partijen de voorwaarden waaronder de Opdracht wordt uitgevoerd, vast wensen te leggen in een Overeenkomst.
- VI. Begrippen waarvoor in deze Overeenkomst een beginhoofdletter wordt gebruikt de betekenis toekomt die hieraan wordt gegeven in de begrippenlijst van het beschrijvend document.

### En komen als volgt overeen:

## Artikel 1. Voorwerp en omvang

De Overeenkomst betreft het verrichten van incassodiensten ten behoeve van de gemeente Schiedam. De dienstverlening omvat onder meer het uitvoeren van minnelijke incassotrajecten, het beheren van betalingsregelingen, het verzorgen van correspondentie met debiteuren, het verstrekken van rapportages en managementinformatie, alsmede indien van toepassing en na afstemming met Opdrachtgever, het uitvoeren van gerechtelijke incassowerkzaamheden.

**1.1** Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019 (AIV 2019) van toepassing. Eventuele algemene leverings- en betalingsvoorwaarden dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst. Door de ondertekening van deze **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** Overeenkomst verklaart Opdrachtnemer tijdig, dat wil zeggen uiterlijk bij het aangaan van deze Overeenkomst, van de voorwaarden kennis te hebben kunnen nemen.

**1.2** 1.3 Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst voert Opdrachtnemer de Opdracht overeenkomstig de volgende in volgorde geplaatste documenten uit. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn geldt de volgende rangorde waarbij de inhoud van het hogergeplaatste document prevaleert boven de inhoud van het lager geplaatste document.

1. de Overeenkomst met kenmerk BSTK001074
2. de Nota('s) van Inlichtingen met kenmerk [stuknummer(s)], waarbij de jongste nota prioriteert boven de navolgende NvI (bijlage I);
3. Het beschrijvend document inclusief Bijlagen en Annexen met kenmerk [stuknummer Corsa] (bijlage II);
4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019 (bijlage III);
5. Social Return Waarderingsmogelijkheden MVS-gemeenten versie 1.1 november 2024;
6. De Inschrijving van de Opdrachtnemer inclusief bijlagen met kenmerk [stuknummer Corsa] (bijlage V).

**1.3** De financiële omvang van de Overeenkomst is exclusief btw en inclusief alle voor de Opdrachtnemer met de uitvoering van de Overeenkomst verband houdende kosten geraamd op € 315.000,- over de maximale contractduur van zes (6) jaar. Deze omvang is gebaseerd op historische gegevens van de gemeente Schiedam, de verwachte jaarlijkse instroom van incassodossiers, de gemiddelde dossieromvang, de aard van de werkzaamheden en de maximale looptijd van de Overeenkomst inclusief verlengopties. De genoemde omvang betreft nadrukkelijk een indicatieve raming. Opdrachtgever garandeert geen minimale afname of omzet aan Opdrachtnemer.

## Artikel 2. Duur en beëindiging

**2.1** De Overeenkomst gaat in op [dd-mm-jjjj datum ingang] voor een periode van 4 jaren, met tweemaal een optie tot verlenging van elk één jaar. De verlengopties kunnen eenzijdig door Opdrachtgever worden uitgeoefend.

**2.2** De Overeenkomst loopt voor het eerst op [dd-mm-jjjj] van rechtswege af. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van een in het eerste lid van dit artikel bedoelde verlengoptie, dan stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan **uiterlijk twee (2) maanden** voor het verstrijken van de dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis.

- 2.3** Verlengingen vinden plaats onder gelijkblijvende voorwaarden.
- 2.4** De Overeenkomst eindigt eveneens van rechtwege bij het bereiken van de maximaal wettelijk toelaatbare overschrijding van de geraamde omvang zoals genoemd in artikel 1.3.

Voorstel: Nieuw artikel om kpi's toe te voegen en de combi te maken met de andere stukken:

#### Artikel X – Kwaliteit, prestaties en sturing

1. Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit overeenkomstig de Overeenkomst, de Aanbestedingsstukken en het Programma van Eisen.
2. Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de overeengekomen minimale prestaties en KPI's zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de aanbestedingsstukken.
3. Onder KPI's en minimale prestaties worden in ieder geval verstaan:
  - tijdige opstart van incassotrajecten na overdracht van dossiers;
  - tijdige, correcte en begrijpelijke communicatie met debiteuren;
  - tijdige en juiste verwerking van betalingen en dossierinformatie;
  - het leveren van volledige en tijdige rapportages;
  - naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wki en AVG;
  - uitvoering van de dienstverlening overeenkomstig de uitgangspunten van maatschappelijk verantwoord incasseren.
4. Opdrachtgever is gerechtigd de prestaties van Opdrachtnemer periodiek te monitoren en te toetsen aan de overeengekomen KPI's en minimale prestaties.
5. Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen KPI's of minimale prestaties, is Opdrachtgever gerechtigd Opdrachtnemer te verplichten binnen een door Opdrachtgever te stellen termijn een verbeterplan op te stellen en uit te voeren.
6. . Indien Opdrachtnemer niet tijdig, niet volledig of niet naar behoren uitvoering geeft aan het verbeterplan, is Opdrachtgever gerechtigd eenzijdig nadere maatregelen te treffen, waaronder – maar niet beperkt tot –:
  - het geven van bindende aanwijzingen voor de uitvoering;
  - het beperken of opschorten van (nieuwe) opdrachten;
  - het (gedeeltelijk) overdragen van dossiers aan derden;
  - en, in geval van structurele tekortkomingen, het geheel of gedeeltelijk beëindigen van de Overeenkomst.
7. De toepassing van de in dit artikel genoemde maatregelen laat overige rechten van Opdrachtgever, waaronder het recht op schadevergoeding, onverlet.

### Artikel 3. Social Return On Investment (SROI) & Diversiteit en Inclusie

- 3.1** Voor deze Opdracht moet ten minste [percentage]% van de opdrachtwaarde exclusief btw, en inclusief meer- of minderwerk ingezet worden voor Social Return. De SROI-verplichting wordt achteraf, jaarlijks op de laatste dag van het betreffende contractjaar, berekend en afgerekend aan de hand van de werkelijke financiële realisatie in dat jaar: [percentage]% x financiële realisatie van dat jaar.
- 3.2** Na de definitieve gunning wordt de invulling van SROI-verplichting als addendum toegevoegd aan de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is verplicht deze SROI-verplichting gedurende de volledig looptijd van de Opdracht na te komen.

### Artikel 4. Prijzen

- 4.1** De voor deze Overeenkomst geldende prijzen zijn vastgesteld aan de hand van hetgeen Opdrachtnemer in [Annex 3 Prijzenblad] zijn Inschrijving met kenmerk [stuknummer inschrijving] heeft aangeboden, te weten:

---

*[ Som hier de tarieven op ]*

---

- 4.2** De in lid 1 van dit artikel genoemde prijzen zijn met uitzondering van de in lid 3 en 4 van dit artikel bedoelde indexeringsmogelijkheden, vast en onveranderlijk tot het tijdstip waarop deze Overeenkomst is geëindigd. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil [dd-mm-jjjj].
- 4.3** Opdrachtnemer kan elk jaar - voor het eerst op [dd-mm-jjjj twee maanden voor het indexatiemoment] een verzoek indienen om op basis van de ontwikkeling van [index benoemen bijv. het CBS-indexcijfer] de prijzen bij te stellen. Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst telkens met één (1) verhoogd. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt.
- 4.4** De prijzen worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het percentage gelijk aan de wijziging gedurende het voorafgaande jaar van het indexcijfer van CBS Index Dienstenprijzen, van [periode bijv. kwartaal 2 ten opzichte van kwartaal 2 van het voorgaande jaar]. Dit percentage dient te worden berekend op basis van de volgende prijssherzieningsformule:  
Prijsnieuw = Prijsoud x (L1/Lo)  
Daarin staat voor:  
- Prijsoud : prijs zoals geoffreerd door Opdrachtnemer;  
- Prijsnieuw : nieuwe prijs;  
- Lo : CBS indexcijfer vorig jaar;  
- L1 : CBS indexcijfer dit jaar.
- 4.5** Prijssherzieningen zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel dienen twee (2) maanden voor de ingangsdatum van het nieuwe indexeringsmoment door Opdrachtnemer schriftelijk onder vermelding van de grondslag en berekeningswijze aan Opdrachtgever te worden

aangeboden. Opdrachtnemer overlegt bij dit schrijven tevens een in het format van **Annex 2** van zijn Inschrijving vormgegeven 'was – wordt-tabel', waarin zowel de hoogte van de huidige in lid 1 van dit artikel genoemde prijscomponenten als op basis van de in lid 4 van artikel voorgeschreven formule zijn uitgewerkt. De herziene tarieven gelden, nadat de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegaan met de tarieven, voor **[periode waarover de verhoogde prijzen gefactureerd mogen worden]**.

- 4.6** Opdrachtnemer dient voostellen voor prijsherzieningen zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel onder vermelding van het kenmerk van de Overeenkomst in bij inkoop@schiedam.nl.
- 4.7** Prijsherzieningsverzoeken die na de in lid 5 van dit artikel genoemde periode door Opdrachtgever ontvangen zijn worden niet uitgevoerd. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren worden niet met terugwerkende kracht ingevoerd.

#### **Artikel 5. Fatale termijnen, facturatie en betaling**

- 5.1** Facturen worden op overeenkomstig artikel 18 van de AIW 2019 opgesteld, verstuurd en vergoed.

#### **Artikel 6 Continuïteit van de dienstverlening**

- 6.1** Vervangend personeel van Opdrachtnemer die door Opdrachtnemer wordt ingezet heeft op het gebied van deskundigheid, beroepsbevoegdheid en ervaring tenminste hetzelfde niveau als het oorspronkelijk voor de opdracht ingezette personeel van Opdrachtnemer. Dit wordt op het eerste verzoek van Opdrachtgever aangetoond door Opdrachtnemer.
- 6.2** Aan het inzetten van vervangende medewerkers zijn voor Opdrachtgever geen extra kosten verbonden.

#### **Prestatie-indicatoren, rapportages en overlegstructuur**

Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit overeenkomstig de Overeenkomst, het Programma van Eisen, het Beschrijvend document en de Inschrijving.

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten minste aan de volgende prestatieverplichtingen:

- a. Binnen drie (3) werkdagen na overdracht van een dossier wordt een eerste actie richting de debiteur ondernomen;
- b. Indien betaling uitblijft, wordt binnen vijf (5) kalenderdagen na afloop van de gestelde betaaltermijn contact opgenomen met de debiteur teneinde een betalingsregeling of andere passende oplossing te bespreken;
- c. Indien geen betaling of betalingsregeling tot stand komt, wordt uiterlijk één (1) maand na overdracht van het dossier aan Opdrachtgever geadviseerd over mogelijke vervolgstappen;
- d. De implementatie van de dienstverlening, inclusief eventuele migratie van dossiers, inrichting van systemen, rapportages en werkprocessen, is uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst volledig afgerond;
- e. Opdrachtnemer handelt conform de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige relevante wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een rapportage aan Opdrachtgever. Deze rapportage bevat ten minste:

- a. het aantal actieve dossiers;
- b. het aantal nieuw ontvangen dossiers;
- c. het aantal afgesloten dossiers;
- d. de hoogte van de geïncasseerde bedragen;
- e. de hoogte van de openstaande vorderingen;
- f. het aantal getroffen betalingsregelingen;
- g. het aantal dossiers waarin gerechtelijke stappen zijn ingezet;
- h. signaleringen met betrekking tot problematische schulden en eventuele doorverwijzingen naar schuldhulpverlening.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld over omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de dienstverlening, waaronder beveiligingsincidenten, datalekken, systeemstoringen, capaciteitsproblemen of andere gebeurtenissen die de dienstverlening kunnen verstoren.

Gedurende de eerste twee (2) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst vindt wekelijks overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Daarna vindt minimaal eenmaal per zes (6) maanden een voortgangsoverleg plaats. Daarnaast wordt minimaal eenmaal per jaar een evaluatiegesprek gehouden.

Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer structureel niet voldoet aan de verplichtingen uit dit artikel, treden Partijen in overleg over passende verbetermaatregelen en een redelijke termijn waarbinnen deze verbeteringen gerealiseerd moeten zijn.

## Artikel 7 Contactpersonen en communicatie

7.1 Communicatie over de uitvoering van de Overeenkomst en eventuele nadere opdrachten vindt plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer via onderstaande contactpersonen:

Onderdeel	Naam	Functie	Telefoonnummer
<b>Opdrachtgever</b>	[ Naam opdrachtgever ]	[ Functie ]	[ Gsm nummer ]
<b>Bij afwezigheid Opdrachtgever</b>	[ Naam opdrachtgever ]	[ Functie ]	[ Gsm nummer ]
<b>Opdrachtnemer</b>	[ Naam opdrachtgever ]	[ Functie ]	[ Gsm nummer ]
<b>Bij afwezigheid Opdrachtnemer</b>	[ Naam opdrachtgever ]	[ Functie ]	[ Gsm nummer ]

- 7.2** De in lid 1 van dit artikel genoemde contactpersonen en plaatsvervangende contactpersonen zijn met zodanige (beslissings-)bevoegdheden bekleed, dat zij redelijkerwijs in staat en bevoegd zijn de voor de goede dagelijkse voortgang van de Opdracht noodzakelijke beslissingen te nemen en afspraken te maken.

#### **Artikel 8 Overdracht van rechten aan derden**

- 8.1** Opdrachtnemer zal geen rechten en/of verplichtingen uit deze Overeenkomst aan derden overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden. Toestemming van de Opdrachtgever ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichting tot correcte nakoming van de gemaakte afspraken.

#### **Artikel 9 Slotbepaling**

**Mogelijk zijn er tijdens de NvI aanvullende afspraken gemaakt ten aanzien van de AIV. Vul de lijst hieronder met de die afspraken aan.**

- 9.1** In aanvulling op artikel 9 van de AIV 2019 zijn wijzigingen van deze Overeenkomst slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele wijzigingen kunnen nimmer het karakter hebben van zogenoemde wezenlijke wijzigingen zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.
- 9.2** In aanvulling op artikel 16 van de AIV 2019 geeft in geval van een geschil de meest gerede Partij aan de andere Partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die Partij het onderwerp van het geschil is. Het hier bepaalde laat onverlet de verplichting van Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.
- 9.3** Aanvullend op artikel 18 van de AIV 2019 en artikel 5.1 van deze Overeenkomst moet voor onderhavige Opdracht het e-mailadres [facturen@schiedam.nl](mailto:facturen@schiedam.nl) gebruikt worden en bevat de factuur tevens de volgende informatie:
- de toegepaste prijsberekening;
  - de periode dan wel opleverdatum waarop de factuur betrekking heeft;
  - omschrijving van hetgeen gefactureerd wordt;
  - het geldige VPL-nummer dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt wordt;
  - het kenmerk van de Overeenkomst.
- 9.4** In aanvulling op artikel 24.1. van de AIV 2019 wordt de opzegtermijn op twee (2) kalendermaanden gesteld.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

### Opdrachtgever

namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Schiedam

*Naam* C. Baauw  
*Functie* Directie  
*Plaats* Schiedam  
*Datum* [datum ondertekening]  
*Handtekening*

### Opdrachtnemer

*Naam*  
*Functie*  
*Plaats*  
*Datum*  
*Handtekening*

### Bijlage:

- I. de Nota('s) van Inlichtingen met kenmerk [stuknummer(s) Corsa]
- II. Het aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen en Annexen met kenmerk [BSTK nr.]
- III. De Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019
- IV. Social Return Waarderingsmogelijkheden MVS-gemeenten versie 1.1 november 2024
- V. De Inschrijving van de Opdrachtnemer inclusief bijlagen met kenmerk [stuknummer Corsa].