



**gemeente
Schiedam**

Programma van Eisen

Incassodiensten gemeente Schiedam

Bijlage

Omschrijving	
Taken: De Opdrachtnemer vordert in overleg met Opdrachtgever de bij Opdrachtgever openstaande Nederlandse vorderingen in.	
1.	Binnen 3 werkdagen na overdracht van een vordering onderneemt de opdrachtnemer de eerste actie richting de debiteur. Vanaf dat moment start ook de betaaltermijn vanuit de incassant.
2.	Wanneer niet binnen de gestelde betaaltermijn wordt betaald neemt opdrachtnemer binnen 5 kalenderdagen telefonisch contact op met de debiteur om na te gaan of een betalingsregeling mogelijk is. Bij particulieren gaat de voorkeur uit naar een minnelijke oplossing. Hierbij moet de menselijke maat en toegepast worden en problematisch schulden samen met (bijvoorbeeld) Stroomopwaarts, worden opgepakt.
3.	Wanneer betaling uitblijft en er geen betalingsregeling mogelijk is neemt de opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever. Dit contact vindt plaats uiterlijk een maand nadat de vordering is overdragen aan de opdrachtnemer. Besproken wordt of juridische stappen worden ondernomen.
4.	Opdrachtnemer zal de dwanginvordering (dwangbevel, beslaglegging etc.) in overleg met en voor opdrachtgever (laten) uitvoeren.
5.	Wanneer de opdrachtnemer de invordering wil staken meldt hij dit gemotiveerd aan bij de opdrachtgever. Opdrachtgever geeft binnen 10 werkdagen (na overleg met vakafdeling) door of akkoord wordt gegaan met het staken van de invordering.
6.	Bij bezwaar door de debiteur tegen de terug- of invordering, overleggen opdrachtgever en opdrachtnemer of de invordering wordt stil gelegd tot een besluit op bezwaar is genomen.
7.	Opdrachtnemer houdt een administratie bij waaruit de ontvangen en afgedragen betalingen van de overgedragen vorderingen blijken.
Eis vorderingen volgens Awb (bestuurlijke boetes/dwangsommen/terugvordering subsidie)	
Taken: De Opdrachtnemer vordert in overleg met opdrachtgever de bij opdrachtgever openstaande Nederlandse vorderingen in.	
8.	Opdrachtnemer vervaardigt concept dwangbevel. Deze wordt naar opdrachtgever gestuurd om het dwangbevel uit te vaardigen. Deze wordt vervolgens of digitaal naar opdrachtnemer verzonden. Dit gebeurt in een beveiligde omgeving. <i>Stappen reeds door Gemeente Schiedam genomen.</i> - <i>Dag 35 na verzending nota stuurt opdrachtgever herinnering conform art 4:113 Awb.</i> <i>Dag 55 dossier wordt bij uitblijven van betaling overgedragen aan opdrachtnemer via een beveiligde digitale omgeving.</i>
9.	Opdrachtnemer voert de dwanginvordering uit.

Wet- en regelgeving	
10.	De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de wet. In het bijzonder (maar niet uitputtend) moet hierbij worden gedacht aan de Gemeentewet, Algemene wet bestuursrecht en wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)
Management van de dienstverlening	
11	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Voorbeelden: ICT-problemen, overname, (dreigende) escalaties; datalekken etc.
12	De Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Opdracht de schuldenaar steeds proactief en klantvriendelijk benaderen op een maatschappelijk verantwoord manier;
13	De Opdrachtnemer is gedurende werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor zowel de schuldenaren als de opdrachtgever via een telefoonnummer waarop maximaal het lokale tarief van toepassing is;
14	De Opdrachtnemer stelt instructies op voor de wijze van invordering. Deze instructies zijn bekend bij en worden nageleefd door het personeel en de managers, en geven een beschrijving van de voor de uitvoering van de werkzaamheden relevante onderwerpen en de handelswijze. Duidelijke Plan van Aanpak (PvA)
15	Opdrachtnemer heeft een privacyreglement, waarin beschreven is hoe hij ervoor zorgt dat informatie die bij hem uit hoofde van de uitvoering van de Opdracht beschikbaar is niet bij onbevoegden bekend wordt; laat duidelijk de AVG rolverdeling zien en de digitaal beveiligde werkomgeving.
16	Binnen twee weken na gunning verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opstartplanning. De implementatie na gunning dient binnen 3 maanden afgerond/ operationeel te zijn. Dit moet aantoonbaar worden gemaakt.
Overlegstructuur met Opdrachtgever	
17	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen één contactpersoon aan. De contactpersoon bij Opdrachtnemer zijn bij voorkeur de medewerkers debiteurenbeheer.
18	De eerste twee maanden van de looptijd van de Overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de Overeenkomst;
19	Daarna wordt halfjaarlijks een overleg ingepland door Opdrachtgever.
20	Minimaal 1 x per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, dit gesprek wordt geïnitieerd door Opdrachtgever. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer: de uitvoering van de Opdracht, de rapportages, de actuele financiële situatie, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.
Financiële administratieve dienstverlening	
21	Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de Opdracht gegenereerde gegevens (rapportages, transactiebestanden, etc.). Opdrachtnemer is slechts toegestaan deze gegevens te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste rapportages. Het is Opdrachtnemer niet, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming, toegestaan deze gegevens voor zichzelf te gebruiken of aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm te verstrekken
22	Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de Opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 4 maanden na beëindiging van de Opdracht of binnen 4 maanden na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) via de beveiligde omgeving digitaal over aan Opdrachtgever.

Werkafspraken	
Ontvangen gelden en afdracht	
23	<p>Maandelijks ontvangt de Opdrachtgever een rapportage van de door de Opdrachtnemer af te dragen gelden. Deze rapportage bevat ten minste de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datum; Maand en jaar van de betreffende periode; Uitsplitsing van inkomsten (ingevorderde vorderingen per dossier). <p>Het betreffende bedrag wordt binnen 5 werkdagen na rapportagedatum op de bankrekening van de Opdrachtgever bijgeschreven.</p>
24	<p>Aan opdrachtgever komt toe het bedrag van de overgedragen vordering. Aan de Opdrachtnemer komt toe het wettelijke toegestane opslagbedrag voor rente en incassokosten. Wanneer de vordering inclusief kosten niet in één keer wordt voldaan zullen aflossingen als volgt verwerkt worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> Op de openstaande vordering Op de gemaakte kosten voor de invordering
25	De Opdrachtnemer incasseert de ontvangen gelden op een rekening derdengelden.
Administratie en boekhouding	
26	De administratie is te allen tijde digitaal toegankelijk via een beveiligde omgeving voor door de Opdrachtgever gemachtigde personen (max 5 personen), dit betreft 24/7 een actueel overzicht van de status van zowel lopende als afgeronde dossiers; In deze dossiers is alle documentatie aanwezig (inclusief eventuele deurwaarders stukken).
27	Alle informatie over de invordering van de overgedragen vorderingen is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt via een beveiligde omgeving geleverd.
Klantcontact – klachtenafhandeling	
28	Voor alle door de Opdrachtnemer uit te voeren taken geldt dat klachten van derden over de wijze van uitvoering van de diensten door de Opdrachtnemer moeten worden afgehandeld volgens het bij de opdrachtnemer bestaande klachtenreglement. In dit reglement moeten vaste afhandelingstermijnen zijn opgenomen. Opdrachtgever wordt bij klachten te alle tijden geïnformeerd.
29	Opdrachtnemer dient actief klachten en opmerkingen aangaande de uitvoering van de opdracht, geuit via sociaal media, te ondervangen en van een antwoord te voorzien. Dit antwoord dient vooraf met de Opdrachtgever te worden afgestemd.
Rapportages	
30	Er moet een mogelijkheid zijn om rapportages via de beveiligde omgeving te kunnen maken door opdrachtgever. Indien dit niet door opdrachtgever te maken is, dient deze maandelijks 1 week na afloop van een kalendermaand te worden gedeeld.

Inhoud van de rapportage	
31	<u>Debiteurenbeheer Privaat- en Bestuursrechtelijk</u> Overzicht bevat de volgende onderdelen per dossiernummer. <ul style="list-style-type: none">- Contactmomenten. Uitsplitsing per soort contact en wat gedeeld;- Overzicht van vordering en reeds geïncasseerde bedragen, gesplitst;- Alle afspraken welke zijn gemaakt tussen opdrachtnemer en debiteur;- Mogelijkheid tot het draaien van rapportage overzichten (zie 30);- Inclusief Kopie nota's/ overzichten gestorte bedragen aan Gemeente Schiedam:- Inclusief informatiedocumenten deurwaarder (indien van toepassing); Overzicht ingediende en afgehandelde klachten.
32	<u>Klantcontacten</u> 2 x per jaar periodiek, telefonisch of fysiek contact tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
Maandrapportage	
33	In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie (zie eis 31) geleverd over de betreffende maand. De maandrapportage wordt via de beveiligde digitale omgeving van de opdrachtnemer beschikbaar gesteld aan opdrachtgever. Digitale gegevens (van een website) moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar formaat en moeten kunnen worden bewerkt met MS-office. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is. De Opdrachtgever ontvangt de maandrapportage 1 week na afloop van de kalendermaand/ uiterlijk de 10 ^e van de volgende maand via digitale omgeving d.m.v. een seintje dat het klaar staat per mail
Jaarrapportage	
34	De jaarrapportage betreft een kalenderjaar en is een gecumuleerde rapportage over het afgelopen kalenderjaar.