

Uitnodiging tot inschrijving

**Europese aanbesteding
Klantcontactcentrum
Openbare procedure**



Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Auteur: Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum: 21 juli 2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	3
INLEIDING	4
1 EUROPESE AANBESTEDING	5
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	5
1.2.1 <i>Herzieningsclausule</i>	6
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	7
2.1 COMMUNICATIE.....	7
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	7
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	7
2.4 INSCHRIJVINGSEISEN	8
2.5 VOORWAARDEN.....	8
2.6 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	9
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	11
3.1 ALGEMEEN	11
3.1.1 <i>Kengetallen</i>	11
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING	12
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	13
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	14
4.1 BEOORDELINGSTEAM	14
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	14
5 UITSLUITINGSGRONDEN EN EIGEN VERKLARING SANCTIEPAKKET RUSLAND	16
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	17
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	17
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	17
7 PROGRAMMA VAN EISEN	19
8 GUNNINGCRITERIA	25
8.1 WEGINGSFACTOREN	25
8.2 PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	26
8.3 PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	27
8.4 PUNTENTOEKENNING EN SCOREBEREKENING PRIJS	30
8.5 PUNTENTOEKENNING EN SCOREBEREKENING KWALITEIT	30
8.6 BEREKENING EINDSCORE	31
9 OVERZICHT ANNEXEN.....	32
CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	33

Definities

In deze Uitnodiging tot inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht (BghU).
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze aanbesteding.
Overeenkomst	Raamovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding klantcontactcentrum voor het ondersteunen van de Aanbestedende dienst bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed. Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed. TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

BghU staat voor Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht. De BghU is een samenwerkingsverband op het gebied van gemeentelijke en waterschapsbelasting en voert namens de deelnemers de heffing en invordering van lokale belastingen uit. Ook stelt BghU de hoogte van de WOZ-waarden vast voor alle onroerende zaken in deze gemeenten. Voor meer informatie, zie: <https://bghu.nl/home>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Doel en looptijd

Middels deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst één (1) Inschrijver te selecteren en contracteren voor het ondersteunen van de Aanbestedende dienst bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer gedurende een initiële periode van drie (3) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

Motivatie looptijd

Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt:

- De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht.
- Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst.
- Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelwisselingen beheerst op te vangen en processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

Aanbestedende dienst acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

Omvang

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze

aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar.

Let op:

De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffeerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

1.2.1 Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijkwerwijs leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten.

Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat:

1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties:
 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.).
 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer.
2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen.
3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffereerd in Annex III Prijzenblad.

Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	21 juli 2026
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	1 september 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen	8 september 2026
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	15 september 2026
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	22 september 2026
Binnenkomst Inschrijvingen	5 oktober 2026 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	5 oktober 2026 tot en met 19 oktober 2026
Mededeling gunningsbeslissing	26 oktober 2026
Verificatie	26 oktober 2026
Kick-off	Nader te bepalen
Gunning	17 november 2026
Start leveringen (finale datum)	1 januari 2027

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed of contact kan worden verkregen via TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact/serviceesk>.

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de uitnodiging tot inschrijving en Annexen correct te interpreteren, wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Let op:

Er wordt geen gebruik gemaakt van de module 'Vraag en antwoord' in TenderNed.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van Annex VII Template vraag en antwoord;
- Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII Template vraag en antwoord via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;
- De nota van inlichtingen en eventuele opvolgende nota's van inlichtingen worden geanonimiseerd gepubliceerd;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen. Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende vormvereisten:

1. Een Inschrijver dient middels de inschrijfmodule in TenderNed (geen bericht in TenderNed) de Inschrijving in.
2. Een Inschrijving dient tijdig volgens planning te worden ingediend.
3. De Inschrijving dient volledig ingediend te worden (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).

Een Inschrijver die niet voldoet aan vormvereiste 1 of 2, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Inschrijvingseisen

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende inschrijvingseisen:

- De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is zes (6) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
- De Inschrijver heeft de uitwerkingen van paragraaf 8.3 (programma van wensen -kwaliteit) opgenomen als onderdeel van zijn Inschrijving. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld bij een specifieke kwaliteitswens, worden de eventuele kosten hiervoor geacht te zijn opgenomen in Annex III Prijzenblad. Na gunning maken zowel de Inschrijving als de bijbehorende uitwerkingen van paragraaf 8.3 van deze uitnodiging tot inschrijving volledig en onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.
- De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan en alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
- De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
- Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's exclusief btw.

2.5 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen vertrouwelijke informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar is gesteld aan Inschrijvers, derden en eventuele overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Het is de Aanbestedende dienst toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aanvankelijke Inschrijver zonder nieuwe (her)aanbestedingsprocedure te vervangen, indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie. In dat geval is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexerings), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
6. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst

moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.

8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de aanbesteding en/of de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
10. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (voor de resterende looptijd van de overeenkomst) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexerings), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
11. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
12. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen met en zonder aankondiging.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.6 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Nota van inlichtingen

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Inschrijver de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Vragen stellen in de nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met het antwoord in de nota('s) van inlichtingen dan kan Inschrijver overleg aanvragen tussen Adviseur en Inschrijver.
2. Leidt naar mening van de Inschrijver het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Inschrijver een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail op: klachtencoördinatie@bghu.nl. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
3. Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet)

en/of er wordt een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht/dagvaarding toe middels TenderNed.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Mededeling van gunningsbeslissing

In geval Inschrijver het niet eens is met de (inhoud van de) mededeling van gunningsbeslissing, dient Inschrijver een overleg aan te vragen bij de Aanbestedende dienst. Leidt dit overleg niet tot de gewenste verduidelijking dan dient Inschrijver tegen de mededeling van gunningsbeslissing in verweer te komen en een kort geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van gunningsbeslissing genoemde vervalttermijn. Bij het verstrijken van deze vervalttermijn verwerkt Inschrijver alsmede het recht om in een civiele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

BghU staat voor Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht. De Aanbestedende dienst is een samenwerkingsverband op het gebied van gemeentelijke en waterschapsbelasting. De Aanbestedende dienst voert namens de volgende deelnemers de heffing en invordering van lokale belastingen uit:

- Gemeente Bunnik
- Gemeente De Bilt
- Gemeente Houten
- Gemeente Lopik
- Gemeente Nieuwegein
- Gemeente Stichtse Vecht
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Utrechtse Heuvelrug
- Gemeente Zeist
- Waterschap Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

Binnen die context van die taakuitoefening heeft de Aanbestedende dienst veelvuldig telefonisch contact met inwoners, ondernemers, instellingen, gemachtigden en andere belanghebbenden. Deze contacten hebben onder meer betrekking op aanslagen, WOZ-beschikkingen, betaalmogelijkheden, betaaltermijnen, betalingsregelingen, kwijtschelding, bezwaar, aanmaningen en andere onderwerpen binnen het proces van heffing en invordering.

Aanbestedende dienst handelt het inkomende telefoonverkeer voor het grootste gedeelte zelf af. Op specifieke momenten in het jaar is echter sprake van een verhoogde contactdruk. Dit doet zich met name voor rondom de verzending van aanslagen en beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen, aanmaningen en andere procesmomenten waarop veel belastingplichtigen gelijktijdig contact opnemen met Aanbestedende dienst.

Met deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst een professionele, flexibele en deskundige Inschrijver te contracteren die Aanbestedende dienst ondersteunt bij het afhandelen van inkomend telefoonverkeer op het gebied van lokale belastingen. De dienstverlening van Inschrijver is aanvullend op de eigen dienstverlening van Aanbestedende dienst en is primair gericht op het opvangen van piekbelasting, het waarborgen van bereikbaarheid en het bieden van correcte, klantgerichte en de-escalerende telefonische ondersteuning.

3.1.1 Kengetallen

Onderwerp	Toelichting
Inkomende telefoongesprekken afgehandeld door Certin*	In 2023 zijn 17.437 telefoongesprekken afgehandeld, in 2024 36.655 telefoongesprekken en in 2025 39.929 telefoongesprekken.
Servicelevel, gespreksduur en afhandeltijd	De gemiddelde gesprekstijd bedraagt 05:43 minuten. De gemiddelde afhandeltijd bedraagt 11:07 minuten.
Klantvragen	De klantvragen zien hoofdzakelijk op belastinginformatie, parkeerbelasting, betalingsregelingen, invordering, kwijtschelding, verhuizing/verkoop, bezwaar, onjuiste aanslagen, WOZ-bezwaren en zuiveringsheffing/exoten.
Piekmomenten	De belangrijkste piekperiode loopt van eind januari tot eind april vanwege de grote kohieren. Daarnaast is sprake van een relatief piekmoment van mei tot en met augustus vanwege invorderingsacties. De openingstijden zijn van 09.00 uur tot 13.00 uur.
Verzonden aanslagen en beschikkingen	In 2025 zijn circa 675.000 belastingaanslagen verstuurd. In januari zijn circa 100.000 aanslagen verzonden, in februari circa 250.000 en in maart circa 90.000. Daarna gaat het om circa 5.000 tot 8.000 per

Onderwerp	Toelichting
	maand. Voor naheffingsaanslagen parkeerbelasting geldt een gemiddelde van circa 3.000 per week.
Invorderingsacties	In de maanden mei tot en met augustus worden circa 20.000 invorderingsdocumenten per maand verstuurd, hoofdzakelijk kosteloze herinneringen, gevolgd door aanmaningen en dwangbevelen. Buiten deze periode gaat het om circa 7.500 invorderingsdocumenten per maand.
Escalaties naar backoffice	Er is nauwelijks sprake van escalaties naar de backoffice. Wel vindt waar nodig ruggespraak of overleg met de backoffice plaats middels MS Teams.
Omvang belastinggebied	De Aanbestedende dienst heeft circa 486.000 belastingplichtigen, 372.000 WOZ-objecten, 2.877.000 aanslagregels en 9 deelnemende gemeenten.
Systemen en hulpmiddelen	Binnen de huidige dienstverlening wordt gebruikgemaakt van GouwIT, kennisbank/scripts en Genesys Cloud.

Let op

De genoemde aantallen afgehandelde telefoongesprekken over de jaren 2023, 2024 en 2025 zijn uitsluitend indicatief en bedoeld om Inschrijvers een beeld te geven van de historische omvang van de dienstverlening. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst merkt daarbij expliciet op dat deze historische aantallen geen volledig representatief beeld geven van de huidige en toekomstige situatie. Als gevolg van gewijzigde openingstijden is het aantal afgehandelde telefoongesprekken inmiddels met circa 30 % afgenomen. De Aanbestedende dienst verwacht dat deze afname zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogelijk voortzet.

3.2 Scope van de aanbesteding

De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten.

Indien Inschrijver wordt ingezet wordt van Inschrijver minimaal verwacht dat de volgende taken worden uitgevoerd:

- Het aannemen en afhandelen van inkomende telefoongesprekken over de lokale belastingen en WOZ-waarderingen;
- Het beantwoorden van algemene en procesmatige vragen over onder meer aanslagen, WOZ-beschikkingen, betalingen, kwijtschelding, bezwaar en invordering;
- Het uitvoeren van eenvoudige administratieve handelingen op basis van vooraf vastgestelde werkinstructies, waaronder het opvoeren en afvoeren van honden, het verwerken van verzoeken tot betalingsregelingen en het verzenden van standaardbrieven;
- Het registreren van klantcontacten, gespreksuitkomsten en vervolgacties op de door Aanbestedende dienst voorgeschreven wijze in GouwIT (belastingapplicatie);
- Het herkennen en doorgeleiden van vragen die inhoudelijke beoordeling, maatwerk, specialistische kennis of besluitvorming door Aanbestedende dienst vereisen.

Inzet Inschrijver

Aanbestedende dienst beschikt over één jaarplanning voor de verzendingen, zie ook Annex X Jaarplanning verzendingen. Deze jaarplanning vormt de basis voor het bepalen van de verwachte klantcontactvolumes en de benodigde bezetting. In Annex XI Overzicht bezetting treft Inschrijver een recent overzicht van de gevraagde bezetting (per dag gebaseerd op inzet personen per dagdeel van vier (4) uur).

Aanbestedende dienst bepaalt aan de hand van de geplande verzendingen periodiek de benodigde verhouding tussen de inzet van eigen medewerkers van Aanbestedende dienst en de inzet van Inschrijver. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze flexibel kan meebewegen met de klantcontactvolumes die voortvloeien uit de verzendingen en op basis daarvan tijdig voldoende gekwalificeerde medewerkers kan inzetten. De exacte inzet wordt in overleg tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver afgestemd op basis van de actuele planning, verwachte piekmomenten en beschikbare capaciteit bij aanbestedende dienst.

3.3 Afnameverplichting Overeenkomst

De Overeenkomst heeft tot gevolg dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. Dit houdt in:

- Dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten;
- Dat het Aanbestedende dienst vrij staat een klantcontactdiensten te gunnen aan een derde (partij die geen deel uitmaakt van de Overeenkomst) in geval de Inschrijver niet kan leveren of bij levering niet kan voldoen aan eisen opgenomen in deze uitnodiging tot inschrijving en Annexen.

Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- In TenderNed het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex VIII Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, indien bij de controle of op enig moment tijdens de aanbestedingsprocedure, wordt vastgesteld dat:

- Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen en/of niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere eisen in het programma van eisen;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex VIII Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een punttoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs

3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c). In geval de interactieve fase bestaat uit meerdere kwaliteitswensen en/of onderdelen wordt op basis van behaalde puntentoekenningen iedere keer tussendoor getoetst of Inschrijvers nog voor gunning in aanmerking komen en op basis daarvan al dan niet uitgenodigd voor de opvolgende interactieve sessie.

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan zes (6) maanden vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie of eerder blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn, door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, niet wordt voldaan aan het programma van eisen en/of Annexen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd. Bij toepassing van de relatieve beoordelingssystematiek is een rank reversal niet toegestaan en wordt op basis van de oorspronkelijke rangorde de opvolgende Inschrijver geselecteerd als Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

5 Uitsluitingsgronden en Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op TenderNed te voorzien van de benodigde informatie, te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', voorziet deze van de gevraagde informatie, ondertekent deze rechtsgeldig en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe onder het tabblad 'Overige documenten'.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Instructie indienen Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Eigen verklaring sanctiepakket Rusland. Inschrijver dient hiertoe Annex IX Eigen verklaring sanctiepakket Rusland te voorzien van de benodigde informatie, te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad;
- Een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe aan de Inschrijving.

Gegadigde klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Annex VI Referentieblad en het ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

a. Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimaal een dekking (verzekerd bedrag) van € 500.000,00 per gebeurtenis. De uitkering van deze verzekering is beperkt tot de hoogte van de dekking (verzekerd bedrag) en maximaal twee gebeurtenissen per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen en/of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de verzekering en dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- maximaal één (1) referentie per kerncompetentie (één (1) referentie om te voldoen aan alle kerncompetenties is ook toegestaan) in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

1. Leveren ondersteuning bij het white label inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer.
2. Leveren ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer voor een organisatie die is belast met het heffen en innen van lokale belastingen.
3. Minimale opdrachtwaarde van € 600.000,00 (gebaseerd op een looptijd van maximaal zes (6) jaar).

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen kwaliteitshandboek.

c. Jaarlijkse personeelsbezetting

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een verklaring betreffende de gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting van Inschrijver die daadwerkelijk betrokken is bij de uitvoering van de gevraagde dienstverlening gedurende de jaren 2023, 2024 en 2025.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 500 woorden.

d. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2022) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen informatiebeveiligingshandboek.

7 Programma van Eisen

Nr.	Eis
Eisen ten aanzien van prijzen en tarieven	
P.E. 1.	De prijzen ten aanzien van diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2028, worden gewijzigd op basis van de jaarmutatatie van de DPI-index 2021=100: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED 'Jaarmutatatie DPI'. Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Inschrijver te worden ingediend bij Aanbestedende dienst.
P.E. 2.	Prijswijzigingen buiten de indexeringsregeling in P.E. 1 zijn niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver.
Juridische eisen	
P.E. 3.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 4.	Aanbestedende en Inschrijver komen een Overeenkomst overeen. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met Annex IV.a (Concept)overeenkomst.
P.E. 5.	Aanbestedende dienst en Inschrijver komen een verwerkersovereenkomst overeen. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met Annex IV.b (Concept) verwerkersovereenkomst.
P.E. 6.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten. Let op: Eventuele doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.
P.E. 7.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 8.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 9.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 10.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	

Nr.	Eis
P.E. 11.	Inschrijver levert minimaal de gevraagde leveringen en/of dienstverlening als omschreven hoofdstuk 3 van deze uitnodiging tot inschrijving.
P.E. 12.	Na gunning, maar voor de ingangsdatum van de Overeenkomst, stelt Inschrijver in overleg met Aanbestedende dienst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Inschrijver verstrekt het DAP ter goedkeuring aan Aanbestedende dienst. Eventuele wijzigingen in het DAP worden per kwartaal door Inschrijver verwerkt. Inschrijver verstrekt uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van ieder kwartaal een geactualiseerde versie van het DAP aan Aanbestedende dienst.
P.E. 13.	Inschrijver levert ondersteuning bij het afhandelen van inkomend telefoonverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen. De dienstverlening van Inschrijver is aanvullend op de eigen dienstverlening van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling, besluitvorming en regie op de dienstverlening.
P.E. 14.	Personeel van Inschrijver dat wordt ingezet voor het afhandelen van inkomend telefoonverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen beheerst de Nederlandse en Engelse taal mondeling en schriftelijk op minimaal B1-niveau.
P.E. 15.	De dienstverlening van Inschrijver ziet uitsluitend op het afhandelen van inkomend telefoonverkeer, tenzij Aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst expliciet besluit aanvullende of optionele dienstverlening af te nemen.
P.E. 16.	Inschrijver handelt telefoongesprekken af over algemene en procesmatige vragen met betrekking tot lokale belastingen. Hieronder vallen in ieder geval vragen over aanslagen, WOZ-beschikkingen, betalingen, betaaltermijnen, betalingsregelingen, kwietschelding, bezwaar, aanmaningen en invordering.
P.E. 17.	Inschrijver levert de dienstverlening als whitelabel dienstverlening namens of ten behoeve van Aanbestedende dienst. Dit betekent dat Inschrijver in de communicatie met bellers optreedt conform de door Aanbestedende dienst voorgeschreven naamvoering, tone of voice, gespreksinstructies en werkwijze. Inschrijver maakt richting bellers geen gebruik van eigen commerciële uitingen, eigen merkprofilering of mededelingen die afbreuk doen aan de herkenbaarheid van Aanbestedende dienst.
P.E. 18.	Inschrijver neemt geen publiekrechtelijke besluiten, verricht geen inhoudelijke fiscale beoordeling, behandelt geen bezwaren inhoudelijk, bepaalt geen aanslagen en treft geen invorderingsbesluiten. Inschrijver kan wel betalingsregelingen afspreken voor zover deze passen binnen de door Aanbestedende dienst verstrekte werkinstructie (deze wordt na gunning afgestemd en door Inschrijver verwerkt in de DAP). Gesprekken die inhoudelijke beoordeling, maatwerk, specialistische kennis of formele besluitvorming vereisen, worden door Inschrijver herkend en doorgeleid naar Aanbestedende dienst.
P.E. 19.	Inschrijver levert de dienstverlening op Werkdagen tijdens de door Aanbestedende dienst vastgestelde openingstijden. Bij aanvang van de Overeenkomst geldt als uitgangspunt dat de dienstverlening wordt geleverd op Werkdagen, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
P.E. 20.	Inschrijver ondersteunt Aanbestedende dienst in het bijzonder tijdens piekmomenten rondom aanslagruns, verzending van beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen, aanmaningen en andere door Aanbestedende dienst aangewezen procesmomenten.
P.E. 21.	Inschrijver is in staat om de inzet op- en af te schalen op basis van de door Aanbestedende dienst verstrekte planning, historische volumes en actuele contactdruk. Inschrijver stemt de benodigde inzet tijdig af met Aanbestedende dienst.
Eisen ten aanzien van de planning en inzet	
P.E. 22.	Aanbestedende dienst bepaalt aan de hand van de geplande verzendingen periodiek de benodigde verhouding tussen de inzet van eigen medewerkers van Aanbestedende dienst en de inzet van Inschrijver. Aanbestedende dienst verstrekt periodiek een planning met verwachte inzetmomenten, piekperiodes en verwachte contactvolumes. Inschrijver stelt op basis daarvan per kwartaal een

Nr.	Eis
	inzetplanning op en stemt deze uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst af met Aanbestedende dienst. Let op: Naast de geplande inzet kan Aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst adhoc inzet van Inschrijver vragen indien blijkt dat de beschikbare inzet op een bepaald moment onvoldoende is om het verwachte of actuele contactvolume tijdig af te handelen. Aanbestedende dienst streeft ernaar een verzoek om adhoc inzet uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het betreffende inzetmoment bij Inschrijver kenbaar te maken. Inschrijver spant zich in om op basis van een dergelijk verzoek de gevraagde aanvullende capaciteit tijdig beschikbaar te stellen.
P.E. 23.	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon of operationeel coördinator aan voor de dagelijkse afstemming met Aanbestedende dienst over planning, inzet, bereikbaarheid, knelpunten, escalaties en rapportages.
P.E. 24.	Inschrijver borgt de continuïteit van de dienstverlening door voldoende achtervang, vervanging en kennisoverdracht te organiseren. Afwezigheid, ziekte, verlof of personeelwisselingen mogen niet leiden tot het niet behalen van de overeengekomen servicelevels.
Eisen ten aanzien van systemen, koppelingen en registratie	
P.E. 25.	Inschrijver maakt gebruik van het telefonie- en klantcontactplatform Genesys dat door Aanbestedende dienst wordt gebruikt en door KPN wordt geleverd. Inschrijver verleent volledige medewerking aan de noodzakelijke inrichting, aansluiting, test en ingebruikname van dit platform. Let op: Aanbestedende dienst verleent Inschrijver toegang tot het telefonie- en klantcontactplatform. Inschrijver hoeft voor de uitvoering van de dienstverlening geen eigen licenties voor dit platform aan te schaffen.
P.E. 26.	Inschrijver gebruikt uitsluitend de door Aanbestedende dienst aangewezen systemen, applicaties, kennisbank, scripts en werkinstructies voor de uitvoering van de dienstverlening. Inschrijver gebruikt geen eigen systemen voor inhoudelijke klantregistratie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst.
P.E. 27.	Inschrijver registreert ieder klantcontact op de door Aanbestedende dienst voorgeschreven wijze. De registratie bevat ten minste de datum en tijd van het gesprek, het onderwerp, de uitkomst van het gesprek, eventuele vervolgactie en indien van toepassing de reden van doorgeleiding.
P.E. 28.	Inschrijver faciliteert het opnemen van gesprekken indien Aanbestedende dienst dit verlangt. Gespreksopnames worden uitsluitend gebruikt voor de doeleinden die door Aanbestedende dienst zijn toegestaan, zoals kwaliteitsmonitoring, training, klachtbehandeling en verificatie. Inschrijver verwerkt gespreksopnames uitsluitend conform de instructies van Aanbestedende dienst.
Eisen ten aanzien van personeel, opleiding en screening	
P.E. 29.	Inschrijver zet uitsluitend medewerkers in die aantoonbaar geschikt zijn voor klantcontact over lokale belastingen en financieel gevoelige onderwerpen. Medewerkers beschikken over voldoende communicatieve vaardigheden, systeemvaardigheden en kennis van de geldende werkinstructies.
P.E. 30.	Inschrijver draagt ervoor zorg dat alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag op basis van het door Aanbestedende dienst nader te bepalen screeningsprofiel. Inschrijver toont dit op verzoek van Aanbestedende dienst aan.
P.E. 31.	Inschrijver leidt de voor Aanbestedende dienst in te zetten medewerkers vóór de eerste inzet op. De initiële opleiding wordt door Inschrijver georganiseerd in samenwerking met Aanbestedende dienst en omvat ten minste kennis van lokale belastingen, gespreksvoering, systemen, scripts, privacy, informatiebeveiliging, escalatieafspraken en de-escalierend communiceren.
P.E. 32.	Inschrijver draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor periodieke bijscholing, kennisactualisatie en coaching van medewerkers. Dit geldt in ieder geval bij wijzigingen in processen,

Nr.	Eis																		
	scripts, systemen, wet- en regelgeving, aanslagruns, veelvoorkomende klantvragen en signalen vanuit kwaliteitsmonitoring.																		
P.E. 33.	Inschrijver borgt dat personeelwisselingen niet leiden tot verlies van kennis, afname van gesprekskwaliteit of vermindering van bereikbaarheid. Nieuwe medewerkers worden pas zelfstandig ingezet nadat zij de noodzakelijke opleiding en instructie hebben doorlopen.																		
Eisen ten aanzien van gesprekskwaliteit en omgang met bellers																			
P.E. 34.	Inschrijver voert zelfstandig gesprekken op een klantgerichte, correcte, begrijpelijke en professionele wijze. Inschrijver houdt rekening met de aard van de dienstverlening, de financiële gevoeligheid van belastingcontacten en de mogelijke kwetsbaarheid of emotie van bellers.																		
P.E. 35.	Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers zijn getraind in de-escalerend communiceren. Medewerkers herkennen weerstand, emotie, frustratie en agressie tijdig en handelen conform de door Aanbestedende dienst vastgestelde afspraken.																		
P.E. 36.	Inschrijver werkt conform het door Aanbestedende dienst vastgestelde agressieprotocol in Annex XII Agressieprotocol. Inschrijver registreert incidenten, meldt relevante incidenten tijdig aan Aanbestedende dienst en neemt passende maatregelen ter bescherming van medewerkers en continuïteit van de dienstverlening.																		
P.E. 37.	Inschrijver verstrekt uitsluitend informatie die volgt uit de door Aanbestedende dienst beschikbaar gestelde kennisbank, scripts, werkinstructies en procesafspraken. Bij twijfel over de juistheid of volledigheid van het antwoord geleidt Inschrijver het gesprek door of legt Inschrijver de vraag voor aan Aanbestedende dienst.																		
P.E. 38.	Inschrijver signaleert terugkerende vragen, onduidelijkheden, knelpunten, foutieve verwachtingen, mogelijke escalaties en andere relevante ontwikkelingen in het klantcontact. Inschrijver deelt deze signalen periodiek en waar nodig direct met Aanbestedende dienst.																		
Eisen ten aanzien van service levels																			
P.E. 39.	De door Inschrijver te leveren dienstverlening voldoet minimaal aan de volgende service levels (zie ook artikel 5 van Annex IV (Concept)overeenkomst): <table><tr><th>Servicelevel</th><th>Norm</th><th>Formule</th></tr><tr><td>Gesprekken beantwoord binnen 300 seconden</td><td>Minimaal 95 % van het inkomend belverkeer wordt opgenomen binnen 300 seconden</td><td>$(\text{Aantal gesprekken beantwoord binnen 300 seconden} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$</td></tr><tr><td>First time fix</td><td>Minimaal 95 % van het inkomende belverkeer wordt voorzien van een oplossing en leidt niet tot een terugbelactie, intern verzoeken/of ruggespraak buiten de reguliere afspraken omtrent ruggespraak*</td><td>$(\text{Aantal gesprekken voorzien van een oplossing} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$</td></tr><tr><td>Verlaten gesprekken in de wachtrij (abandoned rate)</td><td>Maximaal 10 % van het totaal aantal aangeboden gesprekken wordt door de beller verlaten voordat het gesprek is beantwoord.</td><td>$(\text{Aantal verlaten gesprekken in de wachtrij} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$</td></tr><tr><td>Maximale gesprekstijd inclusief after call work</td><td>Maximaal 450 seconden per afgehandeld gesprek.</td><td>Totale gesprekstijd inclusief after call work per afgehandeld gesprek</td></tr><tr><td>Gemiddeld aantal afgehandelde gesprekken per uur</td><td>Minimaal zes (6) afgehandelde gesprekken per uur per ingezette medewerker.</td><td>Totaal aantal afgehandelde gesprekken/ Totaal aantal ingezette uren</td></tr></table> De service levels worden berekend op kwartaalbasis. Aanbestedende dienst stelt deze informatie, - vanuit Genesys- voor zover noodzakelijk voor de rapportage, beschikbaar aan Inschrijver <u>op verzoek van Inschrijver</u> of indien mogelijk haalt Inschrijver deze uit Genesys. Inschrijver rapporteert op kwartaalbasis -zie ook P.E. 46- over de realisatie van de service levels. Inschrijver voorziet de rapportage van een toelichting op de gerealiseerde prestaties, eventuele afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen service levels en de voorgestelde of genomen verbetermaatregelen. *Voor bepaalde onderwerpen maken Aanbestedende dienst en Inschrijver nadere afspraken over het doen van ruggespraak middels Teams. Contacten waarbij ruggespraak noodzakelijk is, vallen buiten de norm voor first time fix.	Servicelevel	Norm	Formule	Gesprekken beantwoord binnen 300 seconden	Minimaal 95 % van het inkomend belverkeer wordt opgenomen binnen 300 seconden	$(\text{Aantal gesprekken beantwoord binnen 300 seconden} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$	First time fix	Minimaal 95 % van het inkomende belverkeer wordt voorzien van een oplossing en leidt niet tot een terugbelactie, intern verzoeken/of ruggespraak buiten de reguliere afspraken omtrent ruggespraak*	$(\text{Aantal gesprekken voorzien van een oplossing} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$	Verlaten gesprekken in de wachtrij (abandoned rate)	Maximaal 10 % van het totaal aantal aangeboden gesprekken wordt door de beller verlaten voordat het gesprek is beantwoord.	$(\text{Aantal verlaten gesprekken in de wachtrij} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$	Maximale gesprekstijd inclusief after call work	Maximaal 450 seconden per afgehandeld gesprek.	Totale gesprekstijd inclusief after call work per afgehandeld gesprek	Gemiddeld aantal afgehandelde gesprekken per uur	Minimaal zes (6) afgehandelde gesprekken per uur per ingezette medewerker.	Totaal aantal afgehandelde gesprekken/ Totaal aantal ingezette uren
Servicelevel	Norm	Formule																	
Gesprekken beantwoord binnen 300 seconden	Minimaal 95 % van het inkomend belverkeer wordt opgenomen binnen 300 seconden	$(\text{Aantal gesprekken beantwoord binnen 300 seconden} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$																	
First time fix	Minimaal 95 % van het inkomende belverkeer wordt voorzien van een oplossing en leidt niet tot een terugbelactie, intern verzoeken/of ruggespraak buiten de reguliere afspraken omtrent ruggespraak*	$(\text{Aantal gesprekken voorzien van een oplossing} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$																	
Verlaten gesprekken in de wachtrij (abandoned rate)	Maximaal 10 % van het totaal aantal aangeboden gesprekken wordt door de beller verlaten voordat het gesprek is beantwoord.	$(\text{Aantal verlaten gesprekken in de wachtrij} / \text{Totaal aantal aangeboden gesprekken}) \times 100$																	
Maximale gesprekstijd inclusief after call work	Maximaal 450 seconden per afgehandeld gesprek.	Totale gesprekstijd inclusief after call work per afgehandeld gesprek																	
Gemiddeld aantal afgehandelde gesprekken per uur	Minimaal zes (6) afgehandelde gesprekken per uur per ingezette medewerker.	Totaal aantal afgehandelde gesprekken/ Totaal aantal ingezette uren																	
P.E. 40.	Inschrijver is gedurende de overeengekomen inzetvensters volledig bereikbaar en operationeel voor de afhandeling van inkomende gesprekken. Inschrijver borgt dat voldoende medewerkers beschikbaar zijn om het overeengekomen belvolume en de overeengekomen servicelevels te behalen.																		

Nr.	Eis
P.E. 41.	Inschrijver werkt conform de door Aanbestedende dienst vastgestelde afspraken over wachtrijsbeheer, doorgeleiding, terugbelverzoeken en escalaties. Inschrijver wijzigt deze afspraken niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst.
P.E. 42.	Inschrijver conformeert zich aan de door Aanbestedende dienst in dit programma van eisen vermelde service levels. Na gunning, maar voor de ingangsdatum van de Overeenkomst, stelt Inschrijver in overleg met Aanbestedende dienst een service level agreement (SLA) op als onderdeel van de Overeenkomst. Inschrijver verstrekt de SLA ter goedkeuring aan Aanbestedende dienst.
Eisen ten aanzien van communicatie, rapportage en evaluatie	
P.E. 43.	De Inschrijver wijst gedurende de voorbereiding en looptijd/uitvoering van de Overeenkomst (1) persoon/afdeling en één (1) vervanger aan als direct aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst over zaken als planning, inzet, bereikbaarheid, knelpunten, escalaties en rapportages. Het directe aanspreekpunt is tijdens Werkdagen via een direct telefoonnummer en per e-mail bereikbaar vragen en ondersteuning van de Aanbestedende dienst. In geval van een e-mail reageert Inschrijver binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Met reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.
P.E. 44.	De Inschrijver wijst één (1) persoon aan als accountmanager en één (1) vervangende accountmanager aan voor de Aanbestedende dienst. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de contactmanager van de Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.
P.E. 45.	Minimaal eenmaal per week vindt een operationeel evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en de directe contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: • Algemene zaken; • Bezetting; • Tevredenheid Aanbestedende dienst; • Lopende en afgehandelde issues/klachten; • W.v.t.t.k. De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de Aanbestedende dienst hiervan in het bezit.
P.E. 46.	Minimaal één (1) keer per kwartaal vindt er een overkoepelend tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: • Evaluatie contractuele afspraken en tevredenheid; • Evaluatie KPI's en service level agreement (SLA); • Klanttevredenheid; • Managementrapportages; • Lopende en afgehandelde issues/klachten; • Kwaliteit van de geleverde informatie o.a. rapportages; • Verbetervoorstellen en suggesties. De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de contractbeheerder hiervan in het bezit.
Eisen ten aanzien van de facturen	
P.E. 47.	Inschrijver brengt de eenmalige kosten in rekening conform het onderstaande betaalschema: 1. 50 % bij gunning. 2. 50 % ingangsdatum overeenkomst. De jaarlijkse kosten worden per maand achteraf in rekening gebracht.
P.E. 48.	Inschrijver stuurt facturen digitaal in PDF (PDF/A) (doorzoekbaar) of in XML (UBL) naar: IBFBGHU@utrecht.nl . Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. Fysieke (papier)en

Nr.	Eis
	facturen worden niet in behandeling genomen. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur minimaal: • NAW-gegevens Aanbestedende dienst; • Contractnummer, projectnummer en/of projectomschrijving van de Aanbestedende dienst; • Verplichtingennummer en/of factuurkenmerk van de Aanbestedende dienst; • De daadwerkelijk geleverde leveringen en diensten; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer; • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). Let op: • Aanbestedende dienst wenst de mogelijkheid voor te behouden om facturen op maandbasis te ontvangen op basis van de daadwerkelijk geleverde leveringen en/of diensten. Een Inschrijver stuurt in dat geval maximaal twaalf (12) facturen per jaar. <i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i>
P.E. 49.	Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			30		
	Prijswens 1	10,00		30	300,00
Kwaliteit			70		
	Kwaliteitswens 1	10,00		25	250,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		45	450,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de aangeboden totaalprijs bestaande uit de eenmalige kosten en het aangeboden uurtarief.

Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De Inschrijver met de laagste ingediende prijs krijgt 10,00 punten. Voor de overige Inschrijver(s) is de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs bepalend voor het puntenaantal.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst hecht groot belang aan een zorgvuldige en beheerste voorbereiding op de ingangsdatum van de Overeenkomst. De dienstverlening moet vanaf de startdatum operationeel gereed zijn zodat inkomend telefoonverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen tijdig, juist en klantgericht kan worden afgehandeld. Onvoldoende voorbereiding kan leiden tot verminderde bereikbaarheid, foutieve informatieverstrekking, onvoldoende ingerichte systemen en extra belasting van de organisatie van Aanbestedende dienst. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze aantoonbaar borgt dat vanaf gunning gestructureerd wordt toegewerkt naar de ingangsdatum van de Overeenkomst en dat alle noodzakelijke mensen, middelen, systemen, processen en afspraken tijdig gereed zijn. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door de volgende aspecten te beschrijven: 1. De wijze waarop Inschrijver vanaf gunning tot aan de ingangsdatum van de Overeenkomst de implementatie organiseert met planning, mijlpalen, afhankelijkheden, verantwoordelijkheden en afstemmomenten met Aanbestedende dienst. 2. De wijze waarop Inschrijver zorgt voor tijdige inrichting en test van de benodigde systemen, telefonie, routing, gespreksopnames, registratiewijze, rapportages en overige operationele voorzieningen. 3. De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat medewerkers tijdig beschikbaar, gescreend, ingepland, opgeleid en geïnstrueerd zijn om vanaf de ingangsdatum zelfstandig gesprekken voor Aanbestedende dienst af te handelen. 4. De wijze waarop Inschrijver voorafgaand aan de ingangsdatum vaststelt dat de dienstverlening gereed is voor uitvoering. <i>Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 met een leesbaar lettertype. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld. Een eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave worden niet meegerekend voor het maximaal aantal enkelzijdige A4.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin Inschrijver concreet en onderbouwd aantoont dat de implementatie vanaf gunning tot aan de ingangsdatum van de Overeenkomst realistisch, beheerst en passend wordt georganiseerd op basis van een planning, mijlpalen, afhankelijkheden, verantwoordelijkheden en afstemmomenten met Aanbestedende dienst. 2. De mate waarin de beschreven inrichting en test van systemen, telefonie, routing, gespreksopnames, registratiewijze, rapportages en overige operationele voorzieningen vertrouwen geeft dat de dienstverlening tijdig en werkend beschikbaar is. 3. De mate waarin Inschrijver concreet aantoont dat medewerkers tijdig beschikbaar, gescreend, ingepland, opgeleid en geïnstrueerd zijn om vanaf de ingangsdatum zelfstandig en kwalitatief goed gesprekken af te handelen. 4. De mate waarin de beschreven gereedheidscontrole en overdracht naar de reguliere uitvoering effectief borgen dat de dienstverlening vanaf de ingangsdatum zonder verstoring kan starten.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst hecht groot belang aan medewerkers die beschikken over actuele kennis van de dienstverlening en in staat zijn om bellers juist, klantgericht en de-escalerend te woord te staan. Onvoldoende kennis of onjuiste toepassing van scripts, werkinstructies en procesafspraken kan leiden tot foutieve informatieverstrekking, verminderde klanttevredenheid en extra belasting van de organisatie van Aanbestedende dienst. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze aantoonbaar borgt dat medewerkers voorafgaand aan de inzet voldoende zijn opgeleid, gedurende de looptijd actueel worden gehouden en dat kennisbehoud bij personeelwisselingen is geborgd. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door de volgende aspecten te beschrijven: 1. De wijze waarop Inschrijver de initiële opleiding van medewerkers voorafgaand aan de start van de dienstverlening inricht en de eventuele rol van de Aanbestedende dienst bij het opleiden. 2. De wijze waarop Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt voor verdere opleiding, kennisactualisatie, coaching en kwaliteitsverbetering van medewerkers. 3. De wijze waarop Inschrijver personeelwisselingen zoveel mogelijk beperkt en kennisbehoud borgt bij personeelwisselingen door ziekte, verlof, verloop of vervanging van medewerkers zodat continuïteit, inhoudelijke juistheid en gesprekskwaliteit behouden blijven. 4. De wijze waarop Inschrijver klanttevredenheid objectief meet, de uitkomsten analyseert en periodiek met Aanbestedende dienst evalueert inclusief de wijze waarop Inschrijver stuurt op het behalen van de norm voor first time fix. <i>Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 met een leesbaar lettertype. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld. Een eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave worden niet meegerekend voor het maximaal aantal enkelzijdige A4.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin Inschrijver concreet en onderbouwd aantoont dat de initiële opleiding passend is voor telefonische dienstverlening over lokale belastingen en een beroep wordt gedaan op de Aanbestedende dienst. 2. De mate waarin de beschreven aanpak voor verdere opleiding, kennisactualisatie, coaching en kwaliteitsverbetering vertrouwen geeft dat medewerkers gedurende de looptijd actueel, zorgvuldig en consistent blijven handelen. 3. De mate waarin de beschreven aanpak voor het beperken van personeelwisselingen en het borgen van kennisbehoud bij ziekte, verlof, verloop of vervanging van medewerkers effectief borgt dat continuïteit, inhoudelijke juistheid en gesprekskwaliteit behouden blijven en de mate waarin deze aanpak concreet en overtuigend wordt onderbouwd met bijvoorbeeld teamsamenstelling, kennisdossiers en verzuim- en verloopcijfers. 4. De mate waarin de beschreven aanpak voor het objectief meten, analyseren en evalueren van klanttevredenheid vertrouwen geeft dat Inschrijver klanttevredenheid actief bewaakt, stuurt op het behalen van de norm voor first time fix en de uitkomsten aantoonbaar benut voor gerichte verbetering van de dienstverlening.

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van alle kwaliteitswensen in één (1) pdf of per kwaliteitswens in één (1) pdf en dient deze in TenderNed in;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0,00 punten- te gebruiken.
- Inschrijver dient -op straffe van uitsluiting- voor iedere kwaliteitswens een puntentoekenning te behalen van minimaal 7,00 punten.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00 op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid.

Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

8.4 Puntentoekenning en scoreberekening Prijs

Puntentoekenning

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver-laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$ punten
- Inschrijver Y: $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$ punten
- Inschrijver Z: $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$ punten

Scoreberekening

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: $10,00 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Y: $3,33 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Z: $7,24 \text{ punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Puntentoekenning en scoreberekening Kwaliteit

Puntentoekenning

Aanbestedende dienst hanteert bij de beoordeling van de Inschrijving op kwaliteit een relatieve beoordelingssystematiek. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst bij de beoordeling en toekennen van punten de uitwerking van de kwaliteitswensen met elkaar vergelijkt. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel, kent op basis van volledigheid en inhoudelijkheid een punt toe aan iedere kwaliteitswens en motiveert de puntentoekenning in relatie tot de overige Inschrijving(en). In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus en per Inschrijver, een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

De beoordeling van de volledigheid geschiedt als volgt:

Ieder gevraagd aspect heeft een gelijk aandeel in de puntentoekenning, tenzij anders aangegeven via subwegingen. Afhankelijk van het aantal gevraagde aspecten worden bekeken of deze zijn uitgewerkt. Het niet uitwerken van aspecten leidt tot een pro rata punten aftrek. Voorbeeld:

Inschrijver werkt twee (2) van de vier (4) gevraagde aspecten uit. Inschrijver krijgt maximaal $(10,00/4) * 2 = 5,00$ punten.

De beoordeling van de inhoudelijkheid geschiedt als volgt:

Na het vaststellen van de volledigheid wordt per uitgewerkt aspect de inhoud beoordeeld in relatie tot het vastgestelde beoordelingskader. De uitwerkingen van alle Inschrijvers worden op de genoemde aspecten per kwaliteitswens beoordeeld in relatie tot elkaar en nader gemotiveerd.

Let op:

- Een Inschrijver krijgt op basis van het bovengenoemde voorbeeld het maximale aantal punten, indien alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt (volledigheid) en deze -in vergelijking met één (1) of meerdere Inschrijvers- alle aspecten op een voor de Aanbestedende dienst relevantere wijze (inhoudelijkheid) heeft uitgewerkt;

- Bij een eventuele interactieve sessie wordt er op eenzelfde wijze beoordeeld en vindt dit als volgt plaats. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel tijdens de interactieve sessie. In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus (en per Inschrijver), een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

Scoreberekening

Voor berekening van de score worden de puntentoekenningen vermenigvuldigd met de subwegingsfactor, zie ook het onderstaande voorbeeld:

Behaalde puntentoekenning

- Inschrijver X: 6,67
- Inschrijver Y: 8,25
- Inschrijver Z: 9,10

Op basis van de bovenstaande puntentoekenning ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,67 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 8,25 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 9,10 punten * subwegingsfactor = score

De Inschrijver met de hoogste puntentoekenning op een kwaliteitswens krijgt 10,00 punten toegekend. De puntentoekenningen van overige Inschrijvers worden pro rato berekend:

Definitieve puntentoekenning

- Inschrijver X: $6,67 \cdot (10,00/9,10) = 7,33$
- Inschrijver Y: $8,25 \cdot (10,00/9,10) = 9,07$
- Inschrijver Z: 10,00

Op basis van de bovenstaande puntentoekenning ontstaan de volgende definitieve scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 7,33 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 9,07 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 10,00 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV.a:	(Concept)overeenkomst
Annex IV.b:	(Concept) verwerkersovereenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Ondertekeningspagina
Annex IX:	Eigen verklaring sanctiepakket Rusland
Annex X:	Jaarplanning verzendingen
Annex XI:	Overzicht bezetting
Annex XII:	Agressieprotocol

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument		TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Eigen verklaring sanctiepakket Rusland	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1