

Bijlage I: Programma van Eisen Invorderen

De inschrijver die niet voldoet aan onderstaand Programma van Eisen, wordt uitgesloten van deelname en komt niet voor gunning van de opdracht in aanmerking. Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de drie (3) werkvelden: Belastingen, Bedrijfsvoering en Sociaal. Er is aangegeven in aparte koppen waar een eis betrekking heeft op alle werkvelden of op een specifiek werkveld.

Door in te schrijven op deze Europese aanbesteding gaat inschrijver akkoord met onderstaande eisen.

Nr	Omschrijving
Algemeen	
1	Dit document is de basis voor de afspraken over de dienstverlening van de opdrachtnemer aan gemeente Veendam. Zo nodig worden aanvullende afspraken in de overeenkomst of naderhand gemaakt over de samenwerking.
2	De kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening wordt minimaal vier (4) keer per jaar gezamenlijk geëvalueerd en daar waar nodig wordt de dienstverlening bijgestuurd.
3	Inschrijver garandeert privacybescherming binnen de overeenkomst volgens de wettelijke regelingen.
4	De dienstverlening van inschrijver dient te voldoen aan de wettelijke vereisten en termijnen, de inschrijver beweegt mee met de actuele wetgeving.
5	Opdrachtnemer werkt volgens de KBvG Normen voor Kwaliteit of gelijkwaardig. Vergelijkbaarheid moet opdrachtnemer aan kunnen tonen middels een onafhankelijke derde.
6	Alle werkzaamheden en vervolgingshandelingen binnen het invorderingsproces, waaronder hernieuwd bevel, kwitantie en beslag, zijn opgenomen in de aangeboden all-in tarieven die de inschrijver per dossier doorgeeft door middel van het prijsinvulformulier. Hiervoor worden gedurende de looptijd van de overeenkomst geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
7	Nadere werkafspraken over de uitvoering en samenwerking worden na definitieve gunning vastgelegd in een Service Level Agreement (hierna: SLA).
8	Opdrachtnemer adviseert met betrekking tot specifieke onderwerpen zoals wettelijke rechten en opgelegde plichten door de gemeente.
9	Bij alle vormen van beslag op de debiteur, met uitzondering van loonbeslag, dient de opdrachtnemer eerst contact op te nemen met de opdrachtgever.
10	Inschrijver beschikt over een adequate klachtenprocedure die vrij toegankelijk is voor alle betrokkenen.
11	De Opdrachtnemer heeft minimaal heel Nederland als werkgebied en garandeert een eigen landelijke dekking.
12	Opdrachtnemer brengt de kosten van het hernieuwd bevel pas in rekening zodra een aantoonbare betekenisactie heeft plaatsgevonden. Onder betekenisactie wordt verstaan een daadwerkelijk uitgevoerde dan wel een vergeefse poging tot betekening. De vergeefse poging blijkt uit het ambtsbericht behorende bij het dwangbevel.
13	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle aanspraken en vorderingen voor schade toegebracht door handelen of nalaten van de opdrachtnemer.

14	Over alle vervolgingskosten (hernieuwd bevel, kwitantie, beslag) worden per afdeling nadere afspraken gemaakt in een SLA na definitieve gunning.
15	Opdrachtnemer maakt voor uitgebreide publicaties standaard gebruik van www.veilingdeurwaarder.nl . Slechts na akkoord van opdrachtgever kunt u elders publiceren. De (korte) aankondiging vooraf publiceert opdrachtnemer in de (regionale/landelijke) dagbladen.
16	De kwaliteiten en kwantiteit van de dienstverlening wordt minimaal vier (4) keer per jaar gezamenlijk geëvalueerd en daar waar nodig wordt de dienstverlening bijgestuurd.
Belastingen & bedrijfsvoering (specifiek)	
17	Voor vorderingen vanuit de afdeling Belastingen geldt dat binnen een termijn van twee weken een eerste contactmoment heeft plaatsgevonden met betrokken debiteur. Binnen drie (3) maanden moet het invorderingsproces zijn doorlopen en duidelijk zijn of de vordering al dan niet inbaar is. Een dossier moet binnen een termijn van zes maanden zijn afgewikkeld. Termijnoverschrijdingen moeten per dossier goed worden onderbouwd en ter sprake zijn geweest in een afstemmingsoverleg.
18	Alle bedragen, die voor de afdeling Belastingen geïnd worden, worden tweewekelijks doorgestort, de specificatie van het totaalbedrag wordt genoemd op het borderel. De indeling van het borderel bevat tenminste: a) naam schuldenaar; b) datum ontvangst bedrag; c) aanslagnummer opdrachtgever; d) debiteurennummer opdrachtgever; e) hoogte bedrag; reden: deelbetaling / geheel voldaan.
Sociaal (SoZa) (Specifiek)	
19	Voor vorderingen vanuit de afdeling Sociaal geldt dat binnen een termijn van twee (2) weken een eerste contactmoment heeft plaatsgevonden met de betrokken debiteur. Binnen drie maanden moet het invorderingsproces zijn doorlopen en duidelijk zijn of de vordering al dan niet inbaar is. Termijnoverschrijdingen moeten per dossier goed worden onderbouwd en ter sprake zijn geweest in het afstemmingsoverleg.
20	Vanuit Sociaal hebben de vorderingen betrekking op verschillende onderdelen, waaronder RooO, Participatiewet, IOAW, IOAZ, BBZ, Studietoelage, Bijzondere Bijstand, Individuele Inkomensvoorschot, toekomstige nieuwe regelingen zoals NTO (opvolger van huidige RooO, en verhaal. De inschrijver dient ook bekend te zijn met de vorderingen uit subsidieregelingen zoals LKS (loonkostensubsidie).

Eisen met betrekking tot inzetten personeel	
21	De inzet van personeel behelst alle drie werkvelden: Sociaal, Belastingen en Bedrijfsvoering. Deze werkvelden zijn alleen als een totaal geheel en onlosmakelijk te beheren.
22	De inschrijver mag zich laten ondersteunen door gerelateerde onderaannemers maar zal eindverantwoordelijke blijven voor de afspraken en uitgevoerde taken binnen deze overeenkomst.
23	Medewerkers van de opdrachtnemer belast met de dwanginvorderingswerkzaamheden dienen in het bezit te zijn van minimaal het diploma Invorderingsambtenaar of een gelijkwaardige diploma zoals INVORM i, en een diploma belastingdeurwaarder zoals IVA DB of een gelijkwaardige diploma. Tevens geldt als minimumvereiste dat de in te zetten de voor de opdracht in te zetten deurwaarder(s) beschikken over voldoende kennis van de regio Oost-Groningen en omliggende gebieden, waaronder sociale, economische en geografische kenmerken die relevant zijn voor de uitvoering van dwanginvorderingen.
24	Bij klachten van opdrachtgever over de in te zetten belasting- en gerechtsdeurwaarders, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de in te zetten deurwaarder te vervangen voor een andere deurwaarder die tevens voldoet aan de minimeisen die opdrachtgever stelt aan een deurwaarder. Er wordt van de deurwaarder het volgende verlangd (minimeisen): a) Opdrachtnemer hanteert een klantgerichte houding naar de schuldenaar. b) De deurwaarder en de invorderingsmedewerker van de opdrachtnemer staan de schuldenaar doelgroepgericht te woord. c) De deurwaarder verschijnt representatief bij de schuldenaar. De deurwaarder en de invorderingsmedewerker hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in zowel woord als geschrift. Ambtsberichten zijn duidelijk leesbaar.
Eisen aan aanwezigheid, bereikbaarheid en communicatie	
25	De opdrachtnemer is gedurende de dagspiegel (8.30-17.00 uur) telefonisch en/of per mail en/of Whatsapp bereikbaar gedurende werkdagen (maandag tot en met vrijdag). De opdrachtnemer reageert zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vijf werkdagen op terugbelverzoeken. De opdrachtnemer is gedurende deze dagspiegel ook bereikbaar voor urgente of specifieke vragen en koppelt binnen 1 werkdag terug hoe het opgepakt wordt.
26	De opdrachtnemer dient een fysieke bezoekmogelijkheid te hebben op hoogstens 50 kilometer afstand van alle potentiële schuldenaren.
27	Alle communicatie en documentatie ten behoeve en ten gevolge van de bezoeken en/of afspraken dienen binnen één (1) maand na het bezoek administratief afgehandeld te zijn. Daarnaast moeten de afspraken voor opdrachtgever inzichtelijk zijn voor alle drie werkvelden apart door de medewerkers van opdrachtgever.
28	Opdrachtnemer dient opdrachtgever maandelijks op de hoogte te brengen wanneer er communicatie met debiteur plaatsvindt. Denk daarbij aan correspondentie, telefonisch contact, bezoek deurwaarder etc.
29	De Opdrachtnemer levert jaarlijks een jaarverslag per werkveld. De inhoud, informatie- en communicatiestructuur worden afgestemd met de rapportagewensen van de opdrachtgever.
30	Opdrachtnemer heeft één (1) vast contactpersoon voor iedere afdeling.
Eisen aan Continuïteit	

31	Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de dienstverlening. In dit geval blijft de opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor al hetgeen in dit document is opgenomen en voor de uitvoering van de werkzaamheden. Als de kwaliteit van uitvoering niet voldoende is zal er overleg plaatsvinden en schriftelijk worden vastgelegd en bij herhaling kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
	Facturatie/Accountmanagement
32	De Opdrachtnemer factureert digitaal. Facturen zijn slechts in pdf-formaat toegestaan. Het digitaal factuuradres per afdeling wordt na definitieve gunning gedeeld. De Opdrachtnemer factureert achteraf. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: - Factuurnummer en factuurdatum; - Inkoopordernummer; - Kostenplaats; - Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; - Het btw-bedrag; - Het btw-nummer; - KvK-nummer; - Bankrekeningnummer (IBAN).
33	Facturering en betaling vinden plaats in euro's.
34	De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van maximaal 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is. Indien betwist: na aanlevering nieuwe factuur start nieuwe betaaltermijn van 30 dagen.
35	Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft de Opdrachtgever het recht het betwiste bedrag niet te betalen. De Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur dat correct is opgesteld, is de Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
36	Indien er volgens Opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichtte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. Opdrachtgever is niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt.
37	Kredietbeperkingstoelagen worden door de Opdrachtgever niet aanvaard.