1. PLANNING

CCP plant direct na gunning een implementatieoverleg met u in waarbij uw vaste contactpersonen en aanwezig zijn. Wij bespreken de volgende onderwerpen:

Implementatieplan			
Onderdeel	**Actie CCP**	**Actie GBTwente**	**Periode**
Implementatie-/startoverleg	afstemmen datum	beschikbaar stellen betrokken medewerkers	week 15
Mandatering: aanwijzingsbesluiten en volmachten	Aanlevering concepten	Vaststelling en/of ondertekening	week 15/16
Uitwisselen gegevens voor legitimatiebewijzen	aanlevering pasfoto en overige gegevens	produceren legitimatiebewijzen	week 16
Vastleggen werkafspraken en data-uitwisseling.	Afstemmen werkafspraken en toegang sFTP server	Afstemming werkafspraken en testbestand	week 16
Sociaalmaatschappelijk verantwoord incasseren (SMVI)	Werkafspraken SMVI en signalering	beschikbaar stellen formulieren/gegevens	week 16
Implementatie in systemen CCP	Inrichten contracten en werkafspraken	Geen	week 16
Vastleggen periodieke overleggen	uitwisselen contactgegevens en afstemmen data	uitwisselen contactgegevens en afstemmen data	week 16
Kennismaken deurwaarders/GBTwente	afstemmen datum en beschikbaarheid	beschikbaar stellen betrokken medewerkers	week 17
Afstemmen en implementeren rapportages conform PvE	Implementeren wensen GBTwente	Goedkeuring op formats CCP	week 17
Afronding implementatie en start samenwerking	Kick-off afdeling Operations CCP	Aanlevering eerste vorderingen	week 18

2. RAPPORTAGE EN COMMUNICATIE

Betekeningen binnen het verzorgingsgebied van GBTwente (GBT): doorlooptijden en prestaties bespreken wij maandelijks met u op basis van de rapportages die GBT aan CCP beschikbaar stelt. Zo kan CCP doorlopend haar dienstverlening monitoren en evalueren en sturen wij, indien noodzakelijk, direct op aanpassing en verbetering.

Betekeningen buiten het verzorgingsgebied van GBT: via ons klantportaal GRIP heeft GBT 24/7 online toegang tot alle dossiers en rapportages. Via een beveiligde verbinding beschikt u altijd over alle actuele en relevante informatie.

Algemeen: we leggen de toepassing van SMVI, de inzet van kwijtscheldingsformulieren en het afgeven van incassomachtigingen vast. en informeren u proactief en persoonlijk over resultaten, geplande acties en relevante situaties van debiteuren. Bij bijzondere situaties van debiteuren en/of dossiers met extra belang of prioriteit informeren zij u direct (telefonisch). Afstemming plannen wij met u in op strategisch, tactisch en operationeel niveau, zodat wij minimaal op maandelijkse basis in contact zijn om aandachts- en knelpunten te bespreken en op te lossen. Wij maken afspraken over de afhandeling van klachten en stellen separaat een escalatieprocedure met u op.

3. CONTINUÏTEIT TEAMBEZETTING

Binnen het verzorgingsgebied: CCP garandeert de in uw uitvraag gestelde doorlooptijd van 4 weken voor het betekenen door de inzet van een dedicated team GBT . Dit team wordt aangestuurd door regioleider en senior (back up) en bestaat uit belastingdeurwaarders (BDW): • senior • mediors , , en ; • junior . CCP biedt GBT stabiliteit met deze deskundige, integere en behulpzame eigen BDW die volledig voldoen aan de kwaliteits- en opleidingseisen. Wij borgen continuïteit met dit team met totaal ruim jaar werkervaring. Deze ervaring vullen wij doorlopend aan met gerichte opleiding en training. Zo bent u ervan verzekerd dat onze BDW meegaan met de tijd en alle ins en outs van het vakgebied toepassen. CCP borgt de termijnen óók bij ziekte en andere onverwachte omstandigheden. Valt het volledige team uit dan vallen wij terug op de overige BDW van CCP.

Buiten het verzorgingsgebied: CCP realiseert continu passende (betaal)oplossingen voor iedere debiteur. CCP heeft eigen regionaal werkende BDW. Hierdoor zijn wij tenminste maandelijks actief in iedere gemeente en realiseren wij korte doorlooptijden: % < 3 maanden, % < 5 maanden.

4. ORGANISATIE WERKZAAMHEDEN BINNEN EN BUITEN HET VERZORGINGSGEBIED

CCP beschikt over een landelijk dekkend netwerk van BDW (in loondienst). Daarmee garandeert CCP efficiency en continuïteit, wordt de gevraagde kwaliteit en doorlooptijd geborgd. In onze aanpak maken wij onderscheid tussen Natuurlijke- en Rechtspersonen (NP/RP). Onze BDW wonen in de regio waar zij werken. Hierdoor kennen zij de cultuur en spreken zij de taal van de streek. organiseert, plant en stemt de taken en werkzaamheden af. coacht, begeleidt, stuurt de BDW aan en schakelt proactief als de situatie of werkzaamheden dat vereisen. Zo blijft CCP in control en wordt de effectiviteit, kwaliteit en doorlooptijd geborgd. Hoofdsommen > € 2.500 en recidive (>3 HB s) pakt persoonlijk op. is ook de verbindende schakel met onze binnendienst. Acties, werkzaamheden en bevindingen worden dagelijks onderling afgestemd.

5. PRESTATIE AFSPRAKEN

Slagingspercentage van de overgedragen dossiers: bij het betekenen realiseren wij een maximale uitval door volledige betalingen, betalingsregelingen en kwijtscheldingsverzoeken. Ervaringscijfers: • Kwijtscheldingsverzoeken: % - %, • incassomachtiging: % - %, • Betekening zonder contact: % - %, • Dataverrijking: % - %, • Volledige betaling: % - %, • Betalingsregeling: % - %. Dit in het buitengebied mede door de inzet van ons innovatieve betaalplatform Cannock Pay' waarmee wij live betaallinks versturen. Wij bespreken graag hoe CCP dit middel voor GBT kan inzetten in het binnengebied.

Onderbouwing: CCP realiseert een geruisloos en klantgericht invorderingsproces waarbij het contact met de debiteur centraal staat. Onze BDW benaderen iedere debiteur daarvoor op een passende wijze, innen vorderingen op een sociaal maatschappelijk verantwoorde wijze en handelen altijd conform actuele wet- en regelgeving. Zo bewerkstelligen wij een hoge mate van persoonlijk contact waarbij wij het betalen van belastingen helder, persoonlijk en begrijpelijk maken. Debiteuren met schuldenproblematiek verwijzen wij warm' door naar de aanwezige schuldhulpverleners in de woonplaats van de debiteur. Mensonwaardige omstandigheden zoals: (drugs)verslaving, psychische problematiek, verwaarlozing en dakloosheid, melden wij in alle gevallen direct aan u. Dit geldt in het bijzonder als hier kinderen bij betrokken zijn. Standaard in onze dienstverlening is dataverrijking. Bij elk contact met de debiteur leggen wij telefoonnummer(s) en-of e-mailadres(sen) vast. Onze kwaliteit toetsen? • – ( ), • – ( ).

Borging systematiek: optimale procesbeheersing, continuïteit en dataveiligheid door ISO 9001:2015, ISO 27001 en ISAE 3402 Type II certificering. Jaarlijks onafhankelijke controle van interne bedrijfsadministratie en derdengeldenadministratie. Bewijs van goed gedrag voor alle medewerkers én ons bedrijf. Registratie bij Autoriteit Persoonsgegevens, Eigen Risk en Compliance officer. Eigen workflow gestuurd invorderingssysteem waarmee en kwaliteit en doorlooptijden borgen.