GBTwente

Uitnodiging tot Inschrijving

Meervoudig onderhandse aanbesteding

Invordering buitenlandse naheffingsaanslagen

GBTwente

Datum	**: 5 september 2022**
Opsteller	**: Gemeentelijk belastingkantoor Twente**
Project nr.	**:1195**

GBTwente

Definities

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

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	GBTwente, het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente
Annex	Separate aan deze Uitnodiging tot inschrijving bijgesloten documenten, die integraal onderdeel uitmaken van de Uitnodiging tot inschrijving
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk deze aanbesteding uitvoeren en ingediende inschrijvingen beoordelen
Inschrijver	Een natuurlijk of rechtspersoon, (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Uitnodiging tot Inschrijving overweegt een Inschrijving te doen en/of naar aanleiding daarvan een Inschrijving gaat indienen en waarmee al dan niet een Overeenkomst wordt gesloten.
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 dat dient als aanvulling of wijziging op deze Uitnodiging tot Inschrijving, waarin in ieder geval de door Inschrijver gestelde vragen en de daarop door Aanbestedende dienst gegeven antwoorden worden opgenomen. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken bij contractering deel uit van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
Overeenkomst	Dienstenovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering, gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Tarief	Het bedrag dat Inschrijver in rekening brengt per bonnummer voor de verleende dienstverlening bevat alle diensten en is exclusief BTW.

GBTwente

1 Algemeen

Algemeen

Voor u ligt de Uitnodiging tot Inschrijving met betrekking tot de meervoudig onderhandse aanbesteding Invordering buitenlandse naheffingsaanslagen. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd middels het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Deze Uitnodiging tot Inschrijving bevat alle informatie die een Inschrijver nodig heeft om een goed beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure, om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen. Drie ondernemers zijn uitgenodigd deel te nemen aan deze inschrijving. Deze Ondernemers zijn uitgenodigd op basis van ervaring met specifieke opdrachtuitvoering en soortelijke opdrachtwaarde.

Tenderned

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via 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'.

Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst is het gemeentelijk belastingkantoor GBTwente dat inmiddels voor tien gemeenten de WOZ-waarde bepaalt en het proces van heffen en innen van belastingen verzorgt. GBTwente is een modern en dynamisch overheidsbedrijf en opgericht onder de Wet Gemeenschappelijke Regelingen. In deze wet worden samenwerkingsverbanden tussen gemeenten geregeld.

Wie is GBTwente?

GBTwente is een samenwerkingsverband op het gebied van gemeentelijke belastingen van diverse Twentse gemeenten, te weten:

- Gemeente Almelo;
- Gemeente Borne;
- Gemeente Enschede;
- Gemeente Haaksbergen;
- Gemeente Hengelo;
- Gemeente Losser;
- Gemeente Oldenzaal;
- Gemeente Twenterand.

GBTwente

GBTwente is een zelfstandige overheidsinstantie en voert als centraal belastingkantoor het belastingproces op het gebied van heffingen, invordering en waardebepaling in het kader van de wet WOZ uit. Deze werkzaamheden verricht GBTwente ook voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst en op het gebied van de havengelden ook voor de gemeenten Lochem en Hof van Twente.

De missie van GBTwente is belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken. Hierbij horen de kernwaarden Deskundig, Helder, Integer en behulpzaam. Als kwalitatief hoogwaardige en innovatieve organisatie wil GBTwente een betrouwbare, transparante en efficiënte uitvoeringsorganisatie zijn voor de inwoners, de bedrijven, de medewerkers en de deelnemende gemeenten aan en de opdrachtgevers van GBTwente. De taken worden op integere wijze uitgevoerd tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten. Voor wat betreft de uitvoeringskosten streven wij naar een op de kwaliteitseisen gebaseerde laagst mogelijke kostprijs. In het verzorgingsgebied wonen meer dan een half miljoen inwoners voor wie GBTwente jaarlijks ruim 300.000 aanslagen verzorgt. Landelijk behoort GBTwente tot de vijf grootste belastingorganisaties en staat bekend als innovatief. Voor meer informatie wordt verwezen naar: https://www.gbtwente.nl

Doel, looptijd en omvang

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van een Inschrijver voor de genoemde dienstverlening. De opdracht wordt aangegaan voor een initiële periode van twee (2) jaar, met vier (4) keer de optie om met één (1) jaar te verlengen.

De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een totale indicatieve waarde van € 210.000 voor jaarlijks 4.000 - 5.000 stuks naheffingsaanslagen.

Onderstaand treft Inschrijver het tijdspad van de aanbestedingsprocedure. Aan deze streefplanning kan een Inschrijver geen rechten ontlenen. Alle data zijn onder voorbehoud. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning (tussentijds) te wijzigen. Indien de Aanbestedende dienst onverhoopt hiertoe over moet gaan, dan stelt de Aanbestedende dienst Inschrijvers direct hiervan in kennis.

Tabel 2

Activiteit	**Datum**
Verzending uitnodiging tot inschrijving	6 september 2022
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	19 september 2022 vóór 12.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	26 september 2022
Binnenkomst Inschrijvingen	3 oktober 2022 vóór 12.00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	Week 40 2022
Mededeling gunningsbeslissing	10 oktober 2022
Gunning	17 oktober 2022
Verificatie	Week 42 2022
Voorbereiding	Week 42 2022
Definitieve gunning	31 oktober
Start dienstlevering	1 november 2022

2 Procedurevoorschriften

Algemeen

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. Gedurende de aanbestedingsprocedure kan Inschrijver, op de in dit hoofdstuk omschreven wijze, in contact treden met uitsluitend de contactpersoon. Voorwaarden en de inschrijvingseisen waaraan de Inschrijving moet voldoen, worden in dit hoofdstuk beschreven.

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: 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 kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: of per mail

Om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen waarvoor de volgende Instructie van toepassing is.

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: ‘Template vraag en antwoord’ (Annex 7).
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII 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.

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend.

- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.
- Inschrijver zorgt voor een paginanummering in de documenten

Voorwaarden

1. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
2. De inkoopvoorwaarden (Annex 3) en Verwerkersovereenkomst (Annex 6) van Aanbestedende dienst zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
3. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende bijlagen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.
4. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Er kunnen zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de Aanbestedende dienst besluit om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken of definitief te beëindigen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.
5. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de Opdracht en/of op vergoeding van inschrijfkosten, gederfde winst of andere schade worden ontleend.
6. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen end e Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien 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.
7. Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
8. Alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, ontvangen na de beoordeling een mededeling van gunningsbeslissing. Hierin wordt per kwaliteit- en prijswens gemotiveerd waarom de

puntentoekenning negatief afwijkt ten opzichte van de winnende inschrijver. Een gelijke of hogere puntentoekenning wordt niet gemotiveerd.

9. De Aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbestedings-)documenten, zoals resultaten van evaluaties, beoordelingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de Inschrijvers bekend te maken;
10. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, 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;
11. Klacht: Het indienen van een klacht ten aanzien van deze Aanbestedingsprocedure kan via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken middels e-mail op: @gbtwente.nl.

Eisen Inschrijver/inschrijvingseisen

Door in te schrijven op deze aanbesteding stemt inschrijver in met onderstaande eisen, die gesteld worden aan de Inschrijver, dan wel aan de te leveren dienst.

12. Inschrijver (of de onderaannemer) is niet in staat van faillissement, liquidatie, surseance van betaling dan wel een vergelijkbare toestand;
13. Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de onderneming 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. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.
14. Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000, -. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Indien 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 of de voorwaarden te veranderen. Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding overlegt bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.
15. De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) 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.

16. De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in de Nederlandse taal. Alle namens Inschrijver in te zetten personen verstaan de Nederlandse taal en kunnen zich in de Nederlandse taal verstaanbaar maken of dat ze zowel de Nederlandse taal in woord en geschrift goed moeten beheersen.
17. De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
18. 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.
19. Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro’s, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
20. De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na twee (2) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CBS index: diensten (DPI).: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl)
21. Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet voor het toepassen van de CPI-index zoals hierboven beschreven.
22. 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.
23. Voor de aansprakelijkheid van schade prevaleert de bepaling in Annex 8 (Concept)overeenkomst boven die van de Inkoopvoorwaarden (Annex 3). Aansprakelijkheid voor indirecte schade wordt uitgesloten. Deze beperking vervalt indien er sprake is van bewuste roekeloosheid en/of opzet.
24. Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver ter zake deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Almelo, tenzij Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
25. De Inschrijver dient zich te houden aan alle wet- en regelgeving (waaronder, maar niet beperkt tot: Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet en van toepassing zijnde cao).

3 Voorwerp van opdracht

De opdracht betreft de complete diensteverlening omtrent de invordering van parkeerheffingen door buitenlandse (Duitsland) ingezetene en/of waarvan de voertuigen in het buitenland zijn geregistreerd. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij diensten aanbiedt om bovenstaande taak succesvol uit te voeren.
De werkzaamheden bestaan uit:

- heffing
- invordering
- bezwaarafhandeling

Tabel 3: Aantal Duitse naheffingsaanslagen 2019 (laatste volledige jaar zonder corona):

gemeente	aantal
Enschede	4791
Hengelo	125
Almelo	16
Oldenzaal	11
Totaal	4943

Ongeveer 70-80% van de genoemde aantallen komt in aanmerking voor uitvoering van de gevraagde diensten.

<u>Minimale eisen aan de dienstverlening</u>

1. Medewerkers die te werk worden gesteld voor aanbestedende dienst overleggen voorafgaand of beschikken over informatie van aanbestedende diensten met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht overleggen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een ondertekende verklaring zoals opgenomen in Annex 5.
2. Inschrijver ontvangt maandelijks een bestand met kentekengegevens dat aanbestedende dienst verrijkt heeft met NAW-gegevens. In dit maandelijkse bestand zitten, naast de kentekengegevens en NAW-gegevens ook alle afzonderlijke bonnummers, zoals deze door de afzonderlijke gemeente zijn uitgeschreven. Aan dit maandelijkse bestand zit een aanslagbiljetnummer van aanbestedende dienst gekoppeld. Wanneer er vanuit inschrijver richting aanbestedende dienst wordt gecommuniceerd over een afzonderlijk bonnummer, dan wordt hierbij ook altijd het aanslagbiljetnummer van inschrijvende dienst mee gecommuniceerd. Na ontvangst van het bestand worden de naheffingsaanslagen parkeerbelastingen binnen twee weken verzonden.
3. Bij niet betalen van de naheffingsaanslag parkeerbelastingen wordt uiterlijk binnen één maand na de dagtekening van de naheffingsaanslag een aanmaning verzonden.

4. Bij niet betalen van de aanmaning wordt uiterlijk binnen één maand na dagtekening van de aanmaning het dwangbevel betekend.
5. Bij niet betalen van het dwangbevel borgt inschrijver dat het verdere invorderingsproces tot en met betaling of voorstel oninbaar binnen 9 maanden is afgerond. Binnen deze periode wordt al het mogelijke gedaan om de openstaande post in te vorderen.
6. Bij alle communicatie met GBTwente over de naheffingsaanslagen wordt, indien van toepassing, het aanslagbiljetnummer vermeld dat GBTwente in haar systemen heeft staan.
7. Bezwaren worden binnen 6 weken afgehandeld en uitkomst bezwaar wordt met GBTwente teruggekoppeld (zowel in rapportage: aantal bezwaren, in behandeling, afgehandeld (gegrond/ongegrond) als financieel: aantal toegekende bezwaren met bedrag toegekend (per ons biljetnummer).
8. De dienstverlening worden uitgevoerd binnen de vigerende regelgeving
9. Inschrijver kan overleggen dat zij gerechtigd is deze taken uit te voeren in Duitsland
10. Inschrijver verstuurd maandelijks aanmaningen en dwangbevelen en voert andere invorderingsacties uit. De opbrengsten uit deze dwanginvordering (de ADI-opbrengsten, aanmaning, dwangbevel en overige inkomsten) zijn voor inschrijver en deze opbrengsten wordt verdisconteerd in het tarief dat inschrijver bij aanbestedende dienst in rekening brengt.
11. Inschrijver draagt zorg voor borging van de correcte en rechtmatige uitvoer van werkzaamheden in Duitsland.
12. Afdrachten van ontvangsten vanuit inschrijver naar aanbestedende dienst vinden plaats onder vermelding van het aanslagbiljetnummer dat aanbestedende dienst bij de aanlevering van de bonnen meegeeft zodat deze ontvangsten makkelijk gekoppeld kunnen worden in de belastingapplicatie van aanbestedende dienst.
13. De uitvoering van de diensten vindt zo nodig plaats in de Duitse taal
14. Eisen ten aanzien van de rapportages:
    - Frequentie: maandelijks
    - Rapportage per biljetnummer
    - Rapportage per bonnummer
    - De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:
        - Aantal overgedragen biljetnummers
        - Aantal overgedragen bonnummers
        - Aantal vervaardigde naheffingsaanslagen parkeerbelastingen
        - Aantal naheffingsaanslagen parkeerbelastingen dat volledig is voldaan
        - De (gemiddelde) betalingstermijn
        - Aantal naheffingsaanslagen waarvoor een aanmaning is verstuurd
        - De (gemiddelde) doorlooptijd tussen naheffingsaanslag en aanmaning

- Aantal naheffingsaanslagen waarvoor een dwangbevel is verstuurd
- De (gemiddelde) doorlooptijd tussen aanmaning en dwangbevel
- Aantal naheffingsaanslagen waarvoor verdere invorderingsacties worden uitgezet na het dwangbevel (met specificatie naar soort invorderingsactie wanneer dit van toepassing is)
- De (gemiddelde) doorlooptijd tussen dwangbevel en invorderingsactie
- Informatie over de bezwaren (zie punt 6 minimale eisen aan de dienstverlening)
- Aantal klachten, doorlooptijd klachtenafhandeling, uitkomst klacht.

15. Eisen ten aanzien van KPI's:
    - Binnen 2 weken na aanlevering van bonnummers en ons aanslagbiljetnummer verstuurd leverancier het duplicaat
    - Binnen 1 maanden na vervaldatum duplicaat wordt aanmaning verstuurd
    - Binnen 1 maand na vervaldatum aanmaning wordt dwb verstuurd
    - Binnen 9 maand na dwb is de bon volledig betaald na de invorderingsacties, dan wel als oninbaar voorgesteld
16. Uitwisseling van gegevens vanuit ons GB Twente vindt plaats via een beveiligde verbinding in afgesproken format plaats gaan vinden (bonnummer, kenteken, NAW, biljetnummer). Lay out kan nog in gezamenlijk overleg (e.e.a. ook afhankelijk van applicatie leverancier).
17. Inschrijver stelt gedurende zowel de voorbereiding als de looptijd van de Overeenkomst dezelfde vaste contactpersoon en vervangende contactpersoon beschikbaar als contactpersoon voor Aanbestedende dienst.
18. Inschrijver heeft een backup-plan voor het geval de Inschrijver de dienst (tijdelijk) niet kan nakomen;
19. Inschrijver houdt periodiek een evaluatiebespreking met de contactpersoon van Aanbestedende dienst. Onderwerpen die hier ter sprake kunnen komen zijn onder andere de tevredenheid van Aanbestedende dienst, evaluatie contractuele afspraken, klachtenregistratie en behandeling van geboden oplossing, kwalitatieve en kwantitatieve inzet van betekenaars.
20. Inschrijver dient per maand te factureren met een specificatie van de kosten. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de Aanbestedende dienst tijdens de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast.
21. Aanbestedende dienst maakt gebruik van digitale facturering. Inschrijver dienst op verzoek van de Aanbestedende dienst de factuur dan wel digitaal (PDF) of via XML te kunnen verzorgen. De PDF-facturen kunnen verstuurd worden naar @gbtwente.nl.

4 Geschiktheidseisen

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

Borging ten aanzien van borging rechtmatige uitvoering van haar dienstverlening in Duitsland

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een bewijs waaruit blijkt dat zij beschikt over de vergunning om de dienstverlening uit te mogen voeren in Duitsland.

5 Gunning en beoordeling

Aanbestedende dienst heeft ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. Het is, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om in het kader van deze aanbesteding in contact te treden met Aanbestedende dienst en/of leden van het Beoordelingsteam, ter verkrijging van welke informatie dan ook.

Gunningcriteria zijn:

Gunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Maximale score
Prijs	10	40	400
Kwaliteitswens 1 Kwaliteit van uw aanbod	10	40	400
Kwaliteitswens 2 Communicatie	10	10	100
Kwaliteitswens 3 Rapportage	10	10	100
Totaal		**100**	**1.000**

Uitwerking gunningcriteria

Prijs:

Inschrijver vermeldt de verschillende tarieven voor haar diensten. De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs krijgt het maximale aantal punten. De puntentoekenning aan de overige Inschrijvers gebeurt volgens de formule 10*(1-((totaalprijs inschrijver – laagste totaalprijs)/laagste totaalprijs).

- Tarief per dienstverlening per naheffingsaanslag

Kwaliteitswensen:

1. Kwaliteitswens 1: Kwaliteit van het aanbod:

   De Inschrijver biedt een uitvoeringsplan:

   - Planning
   - Rapportage en communicatie
   - Continuïteit teambezetting
   - Organisatie werkzaamheden
   - Prestatieafspraken
     - slagingspercentage van de overgedragen dossiers

- onderbouwing
- borging systematiek

De toelichting mag maximaal twee (2) A4 enkelzijdig, lettertype Calibri, lettergrootte 10 regelafstand 1,5 bedragen. Overschrijding van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.

2. Kwaliteitswens 2: Schriftelijke communicatie en documentatie

   De Inschrijver biedt een voorbeeld document van:

   - Document m.b.t. naheffingsaanslag parkeerbelastingen
   - Documenten m.b.t. invordering (o.a. aanmaning, dwangbevel, overige invorderingsinstrumenten)
   - Document m.b.t. bezwaarafhandeling (o.a. ontvangstbevestiging, uitspraakbrief)

3. Kwaliteitswens 3: Rapportage en KPI's (kritische prestatie indicatoren)

   De Inschrijver biedt een beschrijving van haar van Rapportage en KPI's.

   Alsmede zendt Inschrijver enkele voorbeelden van haar Rapportage en KPI's.

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0 tot en met 10. De volledigheid wordt beoordeeld op de uitwerking alle gevraagde aspecten. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde subwegingsfactor. De inhoudelijkheid wordt beoordeeld op basis van onderlinge vergelijking waarbij wordt gelet op inhoudelijkheid van invulling op de kwaliteitswens.

De Inschrijver met de hoogste eindscore krijgt de opdracht gegund.

GBTwente

6 Overzicht Annexen

1. Bedrijfsgegevens
2. Prijzenblad
3. VNG Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten 2018.
4. Ondertekeningspagina
5. Geheimhoudingsverklaring externen
6. Concept verwerkersovereenkomst
7. Template vraag en antwoord
8. Algemene overeenkomst