

Nota van Inlichtingen 1 - EA Kwijtschelding GBLT
3 oktober 2022

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Programma van Eisen 12.4	Voor KPI 4 wordt een zeer hoge kwaliteitsnorm gevraagd van 99% in de laatste aanbesteding was dit 97% "waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt". Kan deze norm terug naar 97%?	GBLT hecht meer waarde aan hoge kwaliteit. Het verrichte werk moet altijd kwalitatief op orde zijn om administratieve beroepen te voorkomen. Bij een 99% norm wordt voldoende rekening gehouden met een foutmarge. Ivm de wetwijziging rondom rechtsbescherming voor kwijtschelding moet GBLT extra aandacht aan de kwaliteit geven om in de toekomst rechtzaken te voorkomen.
2	Proces	Programma van Eisen 11.4	Mogen we ervan uitgaan dat de ontbrekende informatie eenmalig bij reguliere verzoeken worden opgevraagd en niet bij verkorte verzoeken? Bij de verkorte verzoeken is al informatie opgevraagd.	Correct
3	Uitvoering	Programma van Eisen 11.1	Geldt dit ook voor verzoeken om kwijtschelding met alleen waterschapsheffingen waarbij directe afwijzing mogelijk is op basis van gemaakte beleidskeuze voor ondernemers?	Bij deze verzoeken kan zonder verdere navraag direct op ondernemerschap worden afgewezen.
4	Inhoud	Programma van Eisen 9.4	Worden hiermee storingen bedoeld bij opdrachtnemer, opdrachtgever of beiden?	Beide en afzonderlijk gecategoriseerd in de door opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie.
5	Uitvoering	Programma van Eisen 9.1	Krijgt opdrachtnemer toegang tot het systeem voor het maken van rapportages onder andere genoemd in 4.1 SLA en PvE 12.2?	Nee, van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zelf rapportages vervaardigt. GBLT werkt met Vyzyr, hiervoor wordt geen toegang gegeven.
6	Proces	Programma van Eisen 5.1	Facturatie bij aanlevering brengt minder administratieve lasten en controle met zich mee bij zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Staat u facturatie bij aanlevering toe?	Nee
7	Juridisch	Programma van Eisen 2.5	Van het doorbelasten van een eventueel hogere prijs kan ons inziens geen sprake zijn omdat wij ervan uitgaan dat de prijzen marktconform zijn.	Eis 2.5 komt te vervallen en verwezen wordt naar Artikel 19 en 20 van de AWWODI 2018.
8	Inhoud	Programma van Eisen 2.5	Wat wordt bedoeld met een onjuiste calculatie?	Zie antwoord op vraag 7.
9	Juridisch	Programma van Eisen 1.6	Medewerkers zitten de eerste periode in een uitzendfase om vervolgens een contract te krijgen. We gaan ervan uit dat we deze medewerkers gewoon in kunnen zetten.	Niet zijnde flexwerkers' wordt doorgestreept.
10	Contract	KPI 4 Actie	We gaan ervanuit dat de genoemde actie alleen geldt bij verwijtbaarheid aan opdrachtnemer.	Ja, de kpi is gericht op de bij het dossier beschikbare informatie op basis waarvan de beslissing genomen is.
11	Contract	KPI 4 norm	Voor KPI 4 wordt een zeer hoge kwaliteitsnorm gevraagd van 99% in de laatste aanbesteding was dit 97% "waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt". Kan deze norm terug naar 97%?	Zie antwoord vraag 1
12	Contract	KPI 1 Actie	We gaan ervanuit dat de genoemde actie alleen geldt bij verwijtbaarheid aan opdrachtnemer.	Ja, De kpi is gericht op normale omstandigheden. Alleen als er sprake is van systeemstoringen die niet verwijtbaar zijn aan opdrachtnemer vervalt de bij deze kpi genoemde actie.

13	Contract	KPI 3 Actie	We gaan ervanuit dat de genoemde actie alleen geldt bij verwijtbaarheid aan opdrachtnemer.	Ja, de kpi is gericht op de bij het dossier beschikbare informatie op basis waarvan de afwijgrond door opdrachtnemer is bepaald.
14	Proces	KPI 3 bij welke prestaties meten?	In KPI 3 wordt gesproken over alle afwijsgonden worden verwerkt in de beschikking, mogen we ervan uitgaan dat dit niet geldt bij de QuickScans?	Ja
15	Proces	KPI 3 bij Welke prestaties meten?	In KPI 3 wordt gesproken over alle afwijsgonden worden verwerkt in de beschikking, betekent dit dat er extra informatie wordt opgevraagd als er al een afwijsgonden is geconstateerd?	Nee, op basis van de bij het verzoek verstrekte / aanwezige informatie.
16	Contract	KPI 2 Actie	We gaan ervanuit dat de genoemde actie alleen geldt bij verwijtbaarheid aan opdrachtnemer.	Ja, het (niet) volledig vullen van alle invulvelden is een verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en dus altijd verwijtbaar aan opdrachtnemer.
17	Proces	KPI 2 Norm	Geldt de in KPI 2 genoemde norm van 95% met betrekking tot invullen van de aanwezige informatie alleen voor de getoetste belemmering of voor alle aangeleverde informatie?	Alle aangeleverde informatie, met uitzondering van de situatie dat met behulp van een quickscan wordt afgewezen.
18	Proces	KPI 2 bij Welke prestaties meten?	Hier wordt vermeld dat alle invulvelden volledig gevuld dienen te worden, geldt dat ook voor de dossiers waarbij gebruik wordt gemaakt van de QuickScan?	Nee, bij de quickscan hoeft geen berekening te worden gemaakt en hoeven de invulvelden dus ook niet te worden gevuld.
19	Proces	KPI 1	Volgt uit de systemen van opdrachtgever op welk moment een dossier is overgezet?	Nee, hiervoor wordt een aparte rapportage gemaakt. Rapportage wordt overgedragen als excelbestand op ieder moment dat dossiers worden overgezet.
20	Uitvoering	KPI 1 hoe meten (middel)	Mogen we er van uitgaan dat de 4 weken termijn genoemd KPI 1 uit de SLA geldt op basis van de definitief afgegeven aanleverplanning?	Ja. Als de geplande hoeveelheid aangeleverde dossiers het aantal uit de definitieve planning substantieel overschrijft, worden hier in het operationeel overleg aanvullende afspraken over vastgelegd.
21	Uitvoering	Paragraaf 4.1 van de SLA en Progn	Krijgt opdrachtnemer toegang tot het systeem voor het maken van rapportages genoemd in 4.1 SLA en PvE 12.2?	Nee.
22	Inhoud	Service Level Agreement (SLA)	Waarom is in de Service Level Agreement (SLA) de naam Involon genoemd?	De naam Involon kan hier uiteraard worden weggehaald, dit is abusievelijk gebeurd.
23	Contract	Paragraaf 5.1 Gunningsmethodiek	In paragraaf 5.1 Gunningsmethodiek (Beschrijvend document kwijtschelding GBLT) wordt gesproken over de verhouding Prijs en kwaliteit. In de tekst wordt gesproken over 40 punten financieel en 60 punten kwaliteit. In de tabel is een verdeling van 30% en 70% te zien. Wat is de juiste gehanteerde verhouding?	De juiste verhouding is 70% kwaliteit en 30% prijs.
24	Uitvoering	Programma van Eisen 11.7	Zijn hiervoor standaard sjablonen beschikbaar?	Ja. Aan de hand van de gekozen (combinatie van) afwijsgonden(en) worden de daarbij behorende tekstblokken automatisch in de uitspraak opgenomen.

25	Proces	Programma van Eisen 11.4	Is hiervoor een standaard sjabloon ingericht en wordt dit geautomatiseerd verzonden?	Er is een standaard sjabloon voor het opvragen van aanvullende informatie, waarbij de meest voorkomende onderwerpen vooraf zijn ingericht. Afhankelijk van de situatie zal de op te vragen informatie nog wel geïndividualiseerd moeten worden. Bijvoorbeeld "bankafschriften van rekeningnummer xxx van "datum xxx tot en met datum xxx". De brief wordt vanuit de applicatie verzonden nadat deze door de behandelend medewerker in het printbestand is verwerkt.
26	Proces	Programma van Eisen 11.4	Hoeveel opvraagbrieven dient opdrachtnemer te versturen?	Zoals in het handboek is beschreven bij artikel 1b "Geen of onvoldoende gegevens".
27	Proces	Programma van Eisen 11.2	Wie stuurt de ontvangsbevestiging op een kwijtscheldingsverzoek?	Dit verzorgt opdrachtgever zelf (geautomatiseerd) bij de registratie van de aanvraag in de applicatie. Dossiers die aan opdrachtnemer worden overgedragen zijn vanzelfsprekend al geregistreerd en (wat betreft de verkorte aanvragen) bij het Inlichtingenbureau getoetst.
28	Proces	Programma van Eisen 11.2	Op het moment dat de aanvraag in de werkvoorraad is geplaatst, is het verzoek dan al ingeboekt in Key2?	Ja. De werkvoorraad betreft een aparte werkmap voor opdrachtnemer in Key2.
29	Uitvoering	Programma van Eisen 11.2	Welke acties hebben al plaatsgevonden op het moment dat het verzoek in de werkvoorraad van opdrachtnemer wordt geplaatst?	Reguliere aanvraag: registratie aanvraag, ontvangstbevestiging, toets bij Inlichtingenbureau, retour ontvangen informatie van Inlichtingenbureau, geen navraagbrief gericht op (mogelijke) geconstateerde belemmeringen. Verkorte aanvraag: registratie aanvraag, ontvangstbevestiging, toets bij Inlichtingenbureau, navraagbrief gericht op geconstateerde belemmeringen Inlichtingenbureau, reactie van klant op navraagbrief.
30	Inhoud	Programma van Eisen 11.2	U geeft aan 'alle bijbehorende administratieve handelingen'. Op welke handelingen doelt u in chronologische volgorde vanaf dat de aanvraag bij opdrachtnemer in de werkvoorraad zit?	Reguliere aanvraag: beoordelen volledigheid verstrekte informatie, indien nodig verzenden navraagbrief, check of informatie (tijdig) wordt verstrekt, zo niet: afwijzing op onvolledigheid. Zo ja: inhoudelijke toetsing inclusief vullen van alle (relevante) invulvelden, registreren beslissing (toekenning of (gedeeltelijke) afwijzing inclusief de juiste codering van afwijsggrond(en)), fiatteren, klaarzetten uitspraakbrief in printbestand voor verzending. Verkorte aanvraag: check of verstrekte informatie volledig is (conform eerder verzonden navraagbrief). Zo niet: afwijzing op onvolledigheid gericht op wat (nog) ontbreekt (er is immers wel gereageerd). Zo ja: inhoudelijke toetsing inclusief vullen van alle (relevante) invulvelden, registreren beslissing (toekenning of (gedeeltelijke) afwijzing inclusief de juiste codering van afwijsggrond(en)), fiatteren, klaarzetten uitspraakbrief in printbestand voor verzending.

31	Inhoud	Programma van Eisen 9.1.	Hoe kan opdrachtnemer voorzien in deze rapportages aangezien de werkzaamheden in de belastingapplicatie van GBLT plaats vinden?	Zie antwoord vraag 19 en hoe de voortgang wordt bewaakt is aan opdrachtnemer zelf.
32	Inhoud	Programma van Eisen 5.4.	Opdrachtnemer werkt in het systeem van GBLT: welke informatie verzorgt GBLT ten behoeve van de facturering/kostenoverzicht ?	Het is aan opdrachtnemer om aan te tonen welke aanvragen zijn behandeld. Dit is de input voor de factuur. GBLT controleert of deze aanvragen daadwerkelijk (volledig) zijn afgedaan. De informatie uit de rapportage van opgeleverde dossiers kan hiervoor gebruikt worden.
33	Proces	Programma van Eisen 4.1.	Aan wat voor aanvullende werkzaamheden moet hierbij worden gedacht?	Onder aanvullende werkzaamheden kan worden verstaan: De behandeling van administratieve beroepen.
34	Juridisch	Programma van Eisen 3.6 / raamc	In eis 3.6 noemt u voor indexering 6 weken voorafgaand aan de ingangsdatum. In de raamovk art 5.3 noemt u 4 weken. Kan opdrachtgever aangeven welke termijn gehanteerd wordt?	Minimaal 4 weken.
35	Juridisch	Programma van Eisen 3.6	Mogen door opdrachtnemer te maken kosten om (ten behoeve van opdrachtnemer) te voldoen aan veranderende wet- en regelgeving in onderbouwing en bespreking vooraf en aansluitende goedkeuring van opdrachtgever worden doorbelast?	Nee, alle kosten dienen verdisconteerd te worden in de inschrijfprijs.
36	Contract	Programma van Eisen 1.6	Het door u genoemde boetebedrag staat in geen verhouding tot de te lijden schade en/of de omvang van de opdracht. Hoe bent u tot dit boetebedrag gekomen? Opdrachtnemer is reeds aansprakelijk op basis van de inkoopvoorwaarden. Wilt u deze eis schrappen of het boetebedrag aanpassen?	De eis wordt niet geschrapt. Het boetebedrag staat in lijn met het gestelde onder artikel 19 van de AWVDI2018.
37	Inhoud	Programma van Eisen 3.2 / raamc	Is opdrachtgever bereid "indien" in de eerste zin te vervangen door: "of"? Daarmee krijgt opdrachtnemer altijd een kennisgeving.	Nee zin wordt niet aangepast.
38	Inhoud	Programma van Eisen 1.11	De behandeltermijn van Justis voor het verstrekken van een verklaring omtrent gedrag (VOG) is (max.) 4 weken, na het indienen door opdrachtnemer. Gaat GBLT akkoord met verlengen van de termijn tot 6 weken	Nee, 4 weken is een redelijke termijn. Indien omstandigheden zich voordoen waardoor deze termijn niet wordt gehaald (niet verwijtbaar aan opdrachtnemer) dan kan van deze termijn worden afgeweken in nader overleg met GBLT.
39	Inhoud	Beschrijvend document blz. 29 be	Kan opdrachtgever aangeven welke kantooruren worden bedoeld?	Tussen 8:30 en 17:00 uur.
40	Inhoud	Beschrijvend document blz. 23 ar	In het voorbeeld van de prijsberekening lijkt het dat u met een weging van 40% rekent terwijl eerder 30% wordt aangegeven. Wat is juist?	30% is juist.
41	Juridisch	Beschrijvend document blz. 20 re	Mag GBLT als referentieopdracht worden opgegeven?	Ja.
42	Inhoud	Beschrijvend document blz. 6 arti	Ter aanvulling op de verwachting: kan opdrachtgever historische cijfers met betrekking tot afgehandelde dossiers over jaar 2020 en 2021 overleggen?	Ja, maar die zijn niet relevant omdat gedurende de afgelopen jaren wijzigingen in de processen en de samenstelling van het team hebben plaatsgevonden. 2022 geeft een realistisch beeld.
43	Inhoud	Beschrijvend document blz. 6 arti	U geeft aan 'alle bijbehorende administratieve handelingen'. Op welke handelingen doelt u?	Zie antwoord bij nr. 30.

44	Inhoud	Beschrijvend document blz. 6 arti	Zijn er naast de belastingapplicatie nog andere systemen waar opdrachtnemer mee moet werken, zo ja welke systemen zijn dit?	Portal Excelbestand retourinformatie Inlichtingenbureau RDW Webis Portal Bakerware MDU Client PGHS Virtuele printer Jetmail Sharefile (mogelijk alleen voor de accountmanagers extern) Topdesk selfservicedesk (eventueel meer algemene applicaties).
----	--------	-----------------------------------	---	--