

Nota van Inlichtingen 1 - EA bezwaarafhandeling
28 juni 2023

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Beschrijvend document 2.1 De opdracht en 2.3 Scope	Vallen bezwaren tegen de invorderingskosten binnen of buiten de scope van de opdracht, De opdrachtoomschrijving onder 2.1 spreekt de scope in 2.3 tegen.	Bezwaren tegen invorderingskosten vallen buiten de scope van de opdracht.
2	Uitvoering	Bijlage 1 Programma van eisen Bezwaarafhandeling Eis 9.1	Is er vanuit de belastingapplicatie een rapportage te genereren ten aanzien van de doorlooptijd?	Ja en ook van bezwaren waarbij de termijn van afhandeling (bijna) verstreken is.
3	Contract	Raamovereenkomst Bezwaarafhandeling Artikelen 5.2 en 5.3	De wijze van indexering en de wijze van aankondiging van indexering die in de raamovereenkomst staan komt niet overeen met de bepalingen in Bijlage 1 Programma van eisen Eis 3.4 en Eis 3.6. Wat is de correcte wijze van indexering en wijze van aankondiging?	Eis 3.4 is correct. De raamovereenkomst zal worden aangepast. Wat betreft aankondiging van indexeren is dit 4 weken van tevoren.
4	Proces	Bijlage 1 Programma van eisen Bezwaarafhandeling Eis 12.17	Mogen we ervan uitgaan dat 12.17 alleen geldt als de 0.5% foutieve beslissingen zoals in 12.6 is aangegeven is overschreden?	Ja.
5	Proces	Bijlage 1 Programma van eisen Bezwaarafhandeling Eis 11.4	Mogen wij ervan uitgaan dat er voor de start van het belastingjaar ook een prognose voor het gehele jaar wordt afgegeven?	Ja, een schatting n.a.v. historische gegevens. GBLT weet niet van te voren hoeveel bezwaren precies binnenkomen.
6	Uitvoering	Bijlage 1 Programma van eisen Bezwaarafhandeling Eis 1.5	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.	Ja mits wordt voldaan aan de gestelde eisen.
7	Proces	Beschrijvend documenten 4.4 Geschiktheidseisen	Mogen wij uw organisatie als referentie opvoeren?	Ja.
8	Proces	Beschrijvend document 3.10 Beoordeling inschrijvingen onderdeel Uitvoeringseisen: Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden	Er wordt gesproken over het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) deze UEA is niet bij de aanbestedingsdocumenten (bijlagen) gevoegd, is dit correct?	Dat klopt. Deze is in te vullen via de UEA module in Tenders en dient vervolgens rechtsgeldig ondertekend te worden.
9	Proces	Beschrijvend document 2.3 Scope	Als het gaat om de dossiers die buiten de scope van de aanbesteding vallen, mogen we ervan uitgaan dat dossiers die buiten de scope vallen niet worden overgezet?	Nee. Dat kunnen we niet voorkomen, dossiers die we overzetten worden niet vooraf op inhoud gecheckt.
10	Uitvoering	Beschrijvend document 2.1 De Opdracht	Wat is de verdeling van de soorten bezwaarschriften?	Op basis van vorig jaar: 55% zuiveringsheffing bedrijven, 25% woonruimte gebruik, 15% eigenarenbezwaren.
11	Proces	Beschrijvend document 2.1 De Opdracht	In de laatste alinea wordt gesproken over het 4-ogenprincipe. In welke gevallen wordt gebruikgemaakt van dit 4-ogenprincipe?	Vermindering boven € 5.000,- en beslissingen met proceskostenvergoeding.
12	Uitvoering	Bijlage 1 Programma van eisen Bezwaarafhandeling Eis 12.2 en SLA 5.1 KPI 1 bij norm	Mogen we ervan uitgaan dat de tijd die nodig is voor opvragen van extra informatie, het afwachten op de uitvoering van een controlebezoek óf overige handelingen waarbij opdrachtnemer afhankelijk is van opdrachtgever niet valt binnen de zes weken termijn?	Klopt
13	Uitvoering	11.7 PVE	Indien ontbrekende informatie op zich laat wachten wordt er dan verwacht dat opdrachtnemer verdaagd?	Ja
14	Uitvoering	11.9 PVE	Is de opdrachtgever in het bezit van alle gegevens, inclusief die van de aangesloten gemeentes, die nodig zijn voor de bezwaarafhandeling? Kan de opdrachtgever bevestigen dat de juistheid van deze gegevens is getoetst?	Ja en Ja
15	Inhoud	PVE + BD	Kan de opdrachtgever de (werk)instructies verstrekken aan de indieners met betrekking tot het verkrijgen van inzage in de juistheid van de eventuele indiening. Hierbij moet rekening worden gehouden met het vereiste expertiseniveau om te kunnen voldoen aan de eisen van de opdrachtgever. Op basis hiervan kan ook de juistheid van de prijs per bezwaar worden beoordeeld.	Het is onduidelijk wat met deze vraag wordt bedoeld. Graag in de 2de Nvl verduidelijken met verwijzing aan welk document (incl. paragraaf/eis) u refereert.
16	Inhoud	12.5 PVE	Kan de opdrachtnemer duidelijk omschrijven en definiëren wat zij beschouwen als fouten die beoordeeld kunnen worden?	Onjuiste motivering, niet volledig, schrijffouten, formele onjuistheden.
17	Inhoud	12.9 PVE	Het is belangrijk om de definitie van "foutieve beslissing" duidelijk te specificeren zodat beide partijen een gemeenschappelijk begrip hebben van wat als een fout kan worden beschouwd.	Gegronnd ipv ongegronnd en andersom, niet ontvankelijk ipv (on)gegronnd en andersom.

			Als opdrachtgever vinden we eis 2.4 disproportioneel omdat het ons onevenredig aansprakelijk stelt voor eventuele beëindiging van de raamovereenkomst. Deze clause legt de verantwoordelijkheid volledig bij de opdrachtnemer en maakt hen verantwoordelijk voor eventuele tekortkomingen die aan hen kunnen worden toegerekend. Het probleem met deze eis is dat het een brede definitie van schade hanteert, inclusief het verschil tussen de overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs die in rekening wordt gebracht door een derde partij voor het uitvoeren van de dienstverlening. Dit kan resulteren in een aanzienlijke financiële verplichting voor de opdrachtnemer, zelfs als de beëindiging van de overeenkomst om redenen buiten hun controle plaatsvindt. Bovendien sluit de eis indirecte- en gevolgschade uit, zoals bedrijfsstagnatie. Dit betekent dat eventuele schade die voortvloeit uit vertragingen of verstoringen in onze bedrijfsvoering niet wordt gedekt, terwijl dit juist cruciale aspecten zijn die de impact van de beëindiging kunnen vergroten. We zijn van mening dat een meer evenwichtige benadering nodig is, waarbij zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever verantwoordelijkheid dragen voor hun respectieve verplichtingen. Het zou redelijker zijn om schadevergoeding te beperken tot de directe kosten die de opdrachtgever heeft geleden als gevolg van de annulering, in plaats van het verschil tussen overeengekomen prijzen en potentiële hogere kosten. Door een dergelijke bepaling op te nemen, wordt een gezonde samenwerking tussen beide partijen bevorderd en worden onredelijke financiële risico's voor de opdrachtnemer voorkomen. Dit zou zorgen voor een meer evenwichtige en eerlijke overeenkomst, waarin beide partijen zich kunnen committeren aan een succesvolle uitvoering van de dienstverlening zonder een disproportionele belasting van de opdrachtnemer.	
18	Juridisch	2.4 PVE	Concreet is de vraag om dit aan te passen in eis 2.4 of de eis 2.4 uit het PVE te laten vervallen.	Deze eis komt te vervallen. Verwezen wordt naar Art. 19 en 20 van de AWWODI2018
19	Uitvoering	Bijlage 1 Programma van eisen Bezwaaraanpakking Eis 12.9	Mogen we ervan uitgaan dat 12.9 alleen geldt als de 2% fouten in Eis 12.5 of 0.5% foutieve beslissingen zoals in Eis 12.6 is aangegeven is overschreden?	Ja
20	Contract	AWVODI art 19.3	Dit houdt in dat de maximale aansprakelijkheid 5 * 1,5mio = 7,5mio is. Dit is ongebruikelijk hoog. Daarom stellen wij voor de maximum aansprakelijkheid te beperken tot 5 mio per jaar. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
21	Contract	Verwerkersovereenkomst Bijlage 3	Graag uw bevestiging dat de GIBIT 2020 niet van toepassing is. Indien wel van toepassing, dan wil inschrijver hier graag nog vragen over plaatsen in een volgende vragenronde.	GIBIT 2020 is niet van toepassing.
22	Contract	Eis 3.6 vs Overeenkomst art 5.1	In de overeenkomst staat dat indexatie minimaal 4 weken vooraf dient te worden gemeld, in het PVE staat minimaal 6 weken. Wij gaan ervan uit dat de Overeenkomst juist is, is dat correct?	Klopt, 4 weken is correct.
23	Contract	eis 10.2	Inschrijver stelt voor dat indien er binnen één week meerdere storingen van ieder minder dan 4 uur zijn, de totaal tijd van de storing bij elkaar mag worden opgeteld. Indien het totaal meer dan 4 uur is compenseert GBLT het verlies aan productie. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
24	Contract	Eis 10.2	Klopt het dat na 4 uur storing GBLT het verlies aan productie compenseert? En wie compenseert productieverlies bij minder dan 4 uur storing?	Ja. Bij minder dan 4 uur geen compensatie
25	Uitvoering	Inzet van hulpmiddelen	Staat het opdrachtnemer vrij AI toepassingen te ontwikkelen? Hoe mag zich dit verhouden tot de Citrix omgeving?	Voor nu niet akkoord. Tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg gaan.
26	Contract	Eis 12.14	Graag deze eis verwijderen. Het verlagen van de kosten sluit immers niet aan op de eisen ten aanzien van marktconformiteit en niet werken onder kostprijs PVE 3.8	Niet akkoord, het is aan opdrachtnemer het niet zover te laten komen.
27	Contract	Eis 12.11	Graag deze eis verwijderen. Het sluit immers niet aan op de eisen ten aanzien van marktconformiteit en niet werken onder kostprijs PVE 3.8	Niet akkoord, het is aan opdrachtnemer het niet zover te laten komen.
28	Uitvoering	Eis 12.7 +12.8	Welke eisen stelt u aan de kwaliteitscontrole? Hoeveel dossiers of welk percentage dient minimaal steekproefsgewijs te worden gecontroleerd? En keurt u de kwaliteitsprocedure tijdens de implementatie?	Per kwartaal wordt per afhandelaar minimaal 10 bezwaren steekproefsgewijs gecontroleerd door opdrachtgever. Afhankelijk van de kwaliteit kan de steekproef worden uitgebreid. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit en opdrachtgever mag ervanuit gaan dat opdrachtnemer ook zelf steekproeven neemt. Van een kwaliteitsprocedure tijdens implementatie is geen sprake.
29	Contract	Eis 12.4	Verzoek om op te nemen twee kwartalen achtereenvolgend.	Niet akkoord.
30	Uitvoering	Eis 12.2	Om voor een tijdige afhandeling te zorgen is het belangrijk dat duidelijk is binnen hoeveel dagen na ontvangst opdrachtnemer kan starten met de behandeling. Hoe snel staat deze klaar?	Deze staat gelijk klaar.

31	Inhoud	Eis 11.10	Waar moet men hier aan denken?	Alle informatie die nodig is om het bezwaar te beoordelen o.a. bellen, internetonderzoek, opvragen gegeven etc.
32	Inhoud	Eis 11.9	In hoeveel procent van de gevallen is hier sprake van? Hoe veel tijd kost dat? En kunnen kosten voor bv het aanvragen van uittreksels worden doorbelast aan GBLT?	Hiervan zijn geen gegevens beschikbaar. Kosten voor het aanvragen van uittreksels kunnen worden doorbelast aan opdrachtgever.
33	Uitvoering	Eis 11.7	Waar aan voldoet een dossier minimaal wanneer het klaar wordt gezet? In hoeveel procent van de gevallen blijkt een dossier niet compleet te zijn? En hoeveel tijd koste het compleet maken van een dossier? Welke reactietermijn hanteert GBLT intern?	Aanslagbiljet en bezwaarschrift. Geen cijfers beschikbaar. Dat verschilt per bezwaar. 4 weken + herinnering 2 weken
34	Inhoud	eis 11.2	Behandelt de organisatie zelf ook dossiers en hoe wordt dan garant gestaan voor een eerlijke verdeling met betrekking tot afhandeltijd en complexiteit?	Ja, we behandelen zelf ook dossiers. Overzetten via willekeurige reeks van bezwaren van een bepaalde datum. Dit gebeurt volstrekt willekeurig.
35	Uitvoering	Eis 10.12	Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheid van eventuele schade/ kosten die gepaard gaan met storing aan de ICT systemen van GBLT ook niet aan opdrachtnemer wordt toegeschreven, bijvoorbeeld voor het missen van termijnen?	Dat wordt bevestigd.
36	Uitvoering	Eis 10.4 en 10.5 en 10.7	"Verwacht u dat 10 accounts voldoende zijn om de opdracht te vervullen? Ook tijdens piekwerkzaamheden? Kunnen de accounts worden overgedragen bij (tijdelijke) uitval/vervanging van een medewerker?"	Ja. Nee, die zijn persoonlijk en kunnen niet overgedragen worden.
37	Inhoud	eis 8.1	Wie wordt bedoeld met de operationeel deskundige?	Dat is aan opdrachtnemer om te bepalen. Dat moet iemand zijn die op operationeel niveau met de opdrachtgever communiceert.
38	Inhoud	Eis 7.2	Welke vereisten zijn er voor: Medewerkers dienen opgeleid te zijn voordat ze worden ingezet bij GBLT?	Basis kennis van lokale belastingen en bestuursrecht
39	Contract	PvE 6.3 en 6.6	Mogen de accountmanager en de projectmanager dezelfde persoon zijn?	Dat mag
40	Contract	PvE 4.4	Wordt deze uitvraag exclusief bij opdrachtnemer uitgezet?	In eerste instantie wel.
41	Proces	PVE 4.1 - 4.4	Wordt ook van opdrachtnemer verwacht deze werkzaamheden te vervullen indien de capaciteit van personeel daarvoor (ruimschoots, meer dan 10%) uitgebreid dient te worden?	Als opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gestelde in de offerteaanvraag zal GBLT de aanvraag in de markt uitzetten,
42	Proces	PvE 4.4	Inschrijver is altijd bereid om mee te denken met haar opdrachtgever. Het kan voorkomen dat er geen mogelijkheid is om een offerte uit te brengen op het verzoek voor het verrichten van aanvullende werkzaamheden. Hoe gaat de opdrachtgever hier mee om? Wordt de offerte bijvoorbeeld dan in de markt uitgezet?	Correct.
43	Inhoud	PvE 4.2	Welke aanvullende werkzaamheden kunnen dit zijn? Graag ontvangt inschrijver hier een toelichting op.	Bijv. complexe bezwaren die buiten de scope van de aanbesteding vallen.
44	Inhoud	PvE 3.3	Welke certificeringen moet inschrijver aan denken?	ISO certificering.
45	Inhoud	PvE 3.3	Graag zien we uitgezonderd van het all-in tarief kosten voor keuringen en werk-werk verkeer. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
46	Inhoud	PVE 3.3	Welke keuringen moet inschrijver aan denken en hoe vaak vinden deze keuringen plaats?	Zie antwoord vraag 45
47	Inhoud	PVE 2.5	Graag de bevestiging dat de scope niet kan worden opgerekt en het aantal dossiers niet vermeerderd kan worden zonder akkoord van opdrachtnemer.	Nee dat kan niet worden bevestigd. Het kan zijn dat deze aantallen tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger of lager uitvalt. De maximale omvang zal niet meer dan 125% bedragen van het aantal zoals genoemd in paragraaf 2.4.
48	Juridisch	PVE 2.4	Graag een bevestiging dat de aansprakelijkheid is beperkt tot de bedragen zoals genoemd in de AWWODI artikel 19.	Deze eis komt te vervallen. Verwezen wordt naar Art. 19 en 20 van de AWWODI2018
49	Inhoud	PVE 2.4	Wat wordt bedoeld met onjuiste calculatie?	Deze eis komt te vervallen. Verwezen wordt naar Art. 19 en 20 van de AWWODI2018
50	Proces	PVE 2.2	Begrijpt inschrijver het goed dat eventuele wijzigingen vanuit de Nvl in de raamovereenkomst worden verwerkt aangezien deze lager in rangorde staan? Zoniet ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Dat klopt.
51	Contract	PvE 1.9	Wij verzoeken u deze eis aan te passen naar dat bij aanvang van de werkzaamheden kan worden volstaan met een bewijs van aanvraag van de VOG en dat binnen één maand na start medewerker in het bezit dient te zijn van de VOG. Gaat u hiermee akkoord?	Eis wordt niet aangepast maar GBLT zal pas een verzoek tot overleggen van een VOG bij opdrachtnemer indienen bij aanvang van de werkzaamheden.
52	Contract	PvE 1.5	De boete is niet proportioneel, zeker in combinatie met uw recht tot schadevergoeding. Wij stellen voor om de boete te halveren, dit is in de praktijk voldoende drukmiddel om te houden aan de geheimhouding. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord, Het boetebedrag staat in lijn met het gestelde onder artikel 19 van de AWVDI2018.
53	Inhoud	Subgunningscriterium 3:Implementatieplan	Inschrijver wordt mede beoordeeld op Planning incl. de verschillen stappen/fases die onderscheid worden. Ten aanzien waarvan worden verschillende stappen/ fases bedoeld? De implementatie of uitvoering van de overeenkomst of de behandeling van de dossiers?	Alleen voor de implementatie

54	Inhoud	Beschrijvend document 5.2 subgunning 3	Inschijver wordt mede beoordeeld op de rol en inspannen van de GBLT tijdens de implementatie fase. Welke inspanning verwacht de GBLT hierin te vervullen?	Het is aan opdrachtnemer om dit te beschrijven.
55	Inhoud	Beschrijvend document 5.2 subgunning 1	Welke basis opleiding / cursussen worden interne medewerkers aangeboden?	HALO van de bestuursacademie
56	Proces	Beschrijvend document 5.1 Gunningsmethodiek	Aanbestedende partij vraagt aan inschrijvers om een prijs per dossier aan te geven. Vervolgens wordt als voorwaarde opgenomen dat tarieven reeel dienen te zijn. Hoe wordt dit beoordeeld? Wij verzoeken u de voorwaarde voor reële tarieven te schrappen. Mede gezien extreem lage tarieven al onderzocht kunnen worden.	Niet akkoord, een abnormaal hoge prijs kan ook bestempeld worden als een niet-reele prijs.
57	Proces	Beschrijvend document 5.1 Gunningsmethodiek	De inschrijfprijs weegt voor 40% mee voor de gunning. Hiermee loopt aanbestedende partij het risico dat er op prijs wordt geconcurrerd ten koste van de kwaliteit. Is aanbestedende partij bereid om de kwaliteit meer mee te laten wegen, zo nee waarom niet?	Niet akkoord, GBLT gaat ervanuit dat er een marktconform tarief door inschrijvers wordt ingediend waarin de kwaliteit is geborgd.
58	Inhoud	Referenties	Bent u bereid de referentie-eis aan te passen dat inschrijvende partij zoveel referenties als nodig mag aandragen om aan de gevraagde kerncompetenties voldoen?	Niet akkoord, per kerncompetentie dient één referentie te worden overlegd. Wel is het akkoord om minder referenties in te dienen zolang maar aan alle kerncompetenties voldaan kan worden.
59	Inhoud	Aanpassing van de referentie eisen	"De referenties zijn dermate specifiek opgesteld dat deze mogelijk geschikte partijen uitsluiten. Het gaat om ervaring van behandelen van dossiers met bezwaar. De referentie-eis is nu nu niet proportioneel, daarom het verzoek de referentie-eis als volgt aan te passen: Kerncompetentie 1 aanpassen naar "Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met bezwaarafhandeling van primaire besluiten opgesteld door een bestuursorgaan." Ons inziens, toont dit al voldoende ervaring en kunnen de overige kerncompetenties vervallen. Bent u het hiermee eens? Zo niet, dan graag de volgende kerncompetenties aanpassen: Kerncompetentie 2 en 3 laten vervallen, deze zijn afgedekt in 1. Kerncompetentie 4 het aantal van 3000 bezwaarfahandelingen schrappen, of verruimen naar het behandelen van dossiers (primaire beschikkingen, bezwaren etc)? Kerncompetentie 5: Aanpassen naar "inschrijver kan aantonen dat hij ervaring heeft met het snel opschalen in een piekperiode om tijdig dossiers af te handelen", Het aantal dossiers zegt immers niks over het aantal in te zetten FTE en daarmee de complexiteit van de opschaling.	Niet akkoord, de gevraagde kerncompetenties zijn essentieel voor het kunnen uitvoeren van de opdracht.
60	Inhoud	Referenties	U stelt hier specifieke eisen, kunt u bevestigen dat bezwaarafhandeling in zowel een inhuuropdracht en/of een resultaatopdracht ook volstaat om te voldoen aan de kerncompetenties?	Als uw organisatie met een referentie kan aantonen te voldoen aan de gestelde kerncompetenties is dat akkoord.
61	Inhoud	Referenties	Kerncompetentie 3 is der mate specifiek dat dit mogelijk geschikte partijen uitsluit. Met de overige referenties kan de geschiktheid aangetoond worden. Is aanbestedende partij bereid om de referentie eis bij kerncompetentie 3 te laten vallen?	Niet akkoord, het hebben van ervaring met de bezwaarafhandeling van opgelegde publiekrechtelijke vorderingen inzake watersysteemheffingen eigenaren en gebruikers is dermate belangrijk dat opdrachtgever een partij wenst die hier ervaring in heeft.
62	Contract	Beschrijvend document 2.6 / eis 3.2	Kunt u bevestigen dat u eerst in overleg gaat met opdrachtnemer voordat besloten wordt tot verlenging van de opdracht?	Ja
63	Inhoud	Beschrijvend document 2.6 / eis 3.1	Kunt u bevestigen dat ook bij verlenging jaarlijks mag worden geïndexeerd?	Ja
64	Inhoud	Beschrijvend document 2.3	Wat is de verdeling van de onderwerpen van de dossiers en complexiteit?	Zie antwoord vraag 10. De complexiteit is afhankelijk van soort bezwaar en ervaring van afhandelaar.
65	Inhoud	Beschrijvend document 2.2	Wat is de productienorm per week/ maand van de huidige afdoening? En wordt deze norm ook daadwerkelijk gehaald?	Rond de 15 per dag. Ja.
66	Inhoud	Beschrijvend document 2.3	Indien beroep plaatsvindt, tot hoe ver rijkt de overdracht tot dit buiten scope is? Welke bijdrage wordt hier nog van deelnemer verwacht?	Tot de aanlevering van informatie hoe de beslissing of bezwaar tot stand is gekomen.
67	Inhoud	Tegenstrijdigheid paragrafen 2.1 en 2.3	"Deze twee paragrafen lijken tegenstrijdig, zo lijkt in par. 2.1 "" invorderingskosten en –rente"" in scope, maar in par 2.3 buiten scope. Kunt u dit toelichten? Tegenstrijdigheid in bezwaarschriften binnen scope"	Zie antwoord vraag 1
68	Inhoud	Beschrijvend document 2.1	Vindt er op elke beslissing een eindcheck plaats door de gemeente/waterschap, voor ondertekening?	Nee
69	Inhoud	Beschrijvend document 2.1	Welke afdelingen en personen zijn er verder betrokken bij de bezwaarafhandeling en de informatieverschaffing?	KCC bezwaar en afdeling heffen.
70	Inhoud	Beschrijvend document 2.1	Kunt u beschrijven hoe het proces van contactopname met elke bezwaarmaker verloopt? (Conform PCMO)	Bellen, emailen of brief.
71	Inhoud	Beschrijvend document 2.1	Hoe worden deze bezwaren nu afgehandeld? Cq; is er nu een lopende overeenkomst met één partij die deze bezwaarschriften afhandelt?	Ja er is op dit moment een lopende overeenkomst met Involon.
72	Inhoud	Locatie	Waar dienen de werkzaamheden plaats te vinden?	Bij opdrachtnemer.

73	Inhoud	Eis 7.4	In deze eis wordt gesteld dat iedereen in dienst moet zijn. Mag bij piekbelasting of tijdelijke uitval worden gewerkt met zzp'ers?	Dat is akkoord mits wordt voldaan aan de vereisten.
74	Inhoud	Beschrijvend document 2.4	Hoeveel dossiers doorlopen het volledige bezwaarproces? En hoeveel dossiers stranden op ontvankelijkheid of na het eerste contact, door intrekking etc.	Alle (98%) dossiers doorlopen het bezwaarproces
75	Inhoud	Beschrijvend document 2.4	Wat is de verhouding in aantallen tussen de soorten bezwaren?	Zie antwoord vraag 10
76	Inhoud	Beschrijvend document 2.4	Wat is de gemiddelde behandeltijd voor een dossier? En kunt u de tijden aangeven per fase (bv ophalen informatie) en hierbij ook de wachttijd benoemen?	Zie eis 12.1
77	Inhoud	Uitsplitsing soorten bezwaarschriften	Graag zien we een uitsplitsing van de 6.000 bezwaarschriften per jaar. Kunt u deze specificeren naar regeling en wijze van afdoening (intrekking, formeel besluit etc). Graag ontvangen wij ook een overzicht van de behandeltijd en doorlooptijd per type bezwaar en fase in bezwaarprocedure.	Nagenoeg allemaal formeel besluit.