

Bijlage 3 – Kwaliteitsvragen

behorend bij

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Invordering

Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Vragenlijst kwaliteit	4
3. Beoordeling van de antwoorden	5

1. Inleiding

Dit document beschrijft voor het Gunningscriteria “Kwaliteit” de vragen voor de Europese aanbesteding “Invordering - Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken” ten behoeve van Opdrachtgever en maakt daarmee deel uit van het aanbestedingsdocument.

Het document is de gedetailleerde uitwerking van de Kwaliteitsvragen die de Aanbestedende dienst stelt voor de Opdracht “Invordering - Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken”. Op basis waarvan de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen beoordeeld.

De Opdrachtnemer is niet verplicht om de vragen te beantwoorden. Elke niet beantwoorde vraag wordt met nul (0) punten beoordeeld.

2. Vragenlijst kwaliteit

Nr.:	Vraag	Beoordelingscriteria	Gewicht
1	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede samenwerking met Inschrijver waarbij de 7 genoemde onderwerpen bij de beoordelingscriteria belangrijk zijn. Toon aan dat Inschrijver ervaring heeft met de door de Opdrachtgever gewenste partnerhouding bij andere organisaties. Uw antwoord mag maximaal 3 pagina's van A4-formaat zijn (lettertype Arial, lettergrootte 10, regelafstand 1, marges pagina-indeling op normaal). Indien u meer dan 3 pagina's indient, worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld.	Inschrijver dient aan te tonen (middels praktijkvoorbeelden en zijn/haar visie) hoe Inschrijver de rolverdeling tussen Opdrachtgever en Inschrijver kan vormgeven in een partnermodel waarin onder andere de volgende onderwerpen minimaal dienen te worden toegelicht: • Beschrijven eigen inbreng; • Samenwerking; • Transparantie; • Borging continuïteit; • Optimale beschikbaarheid ; • Wendbaarheid; en • Innovatie.	55
2	Kunt u het proces voor het behandelen van een kwijtscheldingsverzoek beschrijven? Dit proces moet voldoen aan de eisen van Opdrachtgever. Beschrijf dit vanaf het moment van het ontvangen / ophalen van gegevens tot en met het verzenden en/of verwerken van de klantgegevens. Uw antwoord mag maximaal 2 pagina's van A4-formaat zijn (lettertype Arial, lettergrootte 10, regelafstand 1, marges pagina-indeling op normaal). Indien u meer dan 2 pagina's indient, worden alleen de eerste 2 pagina's beoordeeld.	De mate waarin onderstaande processtappen volledig, relevant, gedetailleerd en in lijn met de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument) zijn beschreven en aan de eisen van Opdrachtgever voldoen: • Het ontvangen / inzien van gegevens; • Doorlooptijden en/of termijnen; • Inhoudelijk beschrijven hoe en waarop een kwijtscheldingsverzoek wordt beoordeeld; • De manier waarop Inschrijver de toekenning of afwijzing controleert; en • Het verwerken van de toewijzing / afwijzing.	45

3. Beoordeling van de antwoorden

Onderstaand treft u een overzicht aan hoe de antwoorden op onze vragen worden beoordeeld. Daarbij is tevens aangegeven wat het aantal te behalen punten is per beoordeling per antwoord.

Nr.:	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
1	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede samenwerking met Inschrijver waarbij de 7 genoemde onderdelen bij de beoordelingscriteria belangrijk zijn. Toon aan dat Inschrijver ervaring heeft met de door de Opdrachtgever gewenste partnerhouding bij andere organisaties. Uw antwoord mag maximaal 3 pagina's van A4-formaat zijn (lettertype Arial, lettergrootte 10, regelafstand 1, marges pagina-indeling op normaal). Indien u meer dan 3 pagina's inlevert, worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld.	Uitstekend: Wanneer de beschrijving volledig, relevant en inclusief praktijkvoorbeelden en visie beschreven is, en waarbij alle 7 genoemde onderwerpen in lijn zijn met en volledig aansluiten op de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument).	55
		Voldoende: Wanneer de beschrijving volledig, relevant en inclusief praktijkvoorbeelden en visie beschreven is, en waarbij voor 4, 5 of 6 genoemde onderwerpen in lijn zijn met en volledig aansluiten op de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument).	30
		Matig: Wanneer de beschrijving volledig, relevant en inclusief praktijkvoorbeelden en visie beschreven is, en waarbij 3 genoemde onderwerpen in lijn zijn met en volledig aansluiten op de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument).	15
		Slecht: Wanneer de beschrijving volledig, relevant en inclusief praktijkvoorbeelden en visie beschreven is, en waarbij 1 of 2 genoemde onderwerpen in lijn zijn met en volledig aansluiten op de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument), er is geen – inhoudelijk – antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0



Nr.:	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
2	Kunt u het proces voor het behandelen van een kwijtscheldingsverzoek beschrijven? Dit proces moet voldoen aan de eisen van Opdrachtgever. Beschrijf vanaf het moment van het ontvangen / ophalen van gegevens tot en met het verzenden en/of verwerken van de klantgegevens. Uw antwoord mag maximaal 2 pagina's van A4-formaat zijn (lettertype Arial, lettergrootte 10, regelafstand 1, marges pagina-indeling op normaal). Indien u meer dan 2 pagina's indient, worden alleen de eerste 2 pagina's beoordeeld.	Uitstekend: Wanneer alle vijf genoemde processtappen volledig, relevant, gedetailleerd en in lijn met de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument) zijn beschreven en aan de eisen van Opdrachtgever voldoen.	45
		Voldoende: Wanneer drie of vier van de genoemde processtappen volledig, relevant, gedetailleerd en in lijn met de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument) zijn beschreven en aan de eisen van Opdrachtgever voldoen.	20
		Matig: Wanneer twee van de genoemde processtappen volledig, relevant, gedetailleerd en in lijn met de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument) zijn beschreven en aan de eisen van Opdrachtgever voldoen.	10
		Slecht: Wanneer één van de genoemde processtappen volledig, relevant, gedetailleerd en in lijn met de gevraagde Dienstverlening (zie hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument) zijn beschreven en aan de eisen van Opdrachtgever voldoen, er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0