

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
1	Utl	1.7.1	Per wanneer ambieert u om (onder)delen van het KWS proces intern uit te voeren en op welke onderdelen focust u zich dan? Valt dit binnen de looptijd van de te sluiten raamovereenkomst?	Er is geen termijn in het vooruitzicht, maar er bestaat een mogelijkheid dat er onderdelen van het proces intern zullen gaan worden uitgevoerd. We streven ernaar 3 maanden vooraf de opdrachtnemer te informeren.
2	Utl	1.7.1	Hoe lang van te voren wordt opdrachtnemer geïnformeerd als u onderdelen zelf uit gaat voeren? Opdrachtnemer houdt immers personeel beschikbaar en maakt hiervoor kosten om aan de SLA van RBG te voldoen.	Zie het antwoord op vraag 1.
3	Utl	1.7.2	Worden de belverzoeken en kwijtscheldingsverzoeken gedurende het gehele jaar 50/50 over de twee opdrachtnemers verdeeld?	Zoals beschreven in art 2.10 van de Utl heeft de RBG de mogelijkheid om de verdeling van de verzoeken aan te passen.
4	Utl	1.7.2	Wordt de termijn van 21 dagen na verzending van de VOI door RBG bewaakt en wordt het verzoek daarna ter opnieuw in de werkvoorraad van opdrachtnemer geplaatst?	Opdrachtnemer dient de termijn zelf te bewaken. Opgepakte procedures blijven in de werkvoorraad van de medewerker van opdrachtnemer staan die deze heeft opgepakt.
5	Utl	5.5	Aan welke criteria dient de referentie te voldoen?	U dient over een referent te beschikken die in de afgelopen drie jaar (gerekend drie jaar vanaf de deadline van indienen Inschrijvingen) is uitgevoerd, die minimaal 60% is van de onderhavige opdracht gelet op aard en omvang én die voldoet aan de scope zoals verwoord in paragraaf 1.7.2 van de Utl. Zie aanpassing in de Utl, versie 2.0.
6	Utl	5.5	Mag de RBG als referentie worden opgegeven?	Ja, de RBG mag als referentie worden opgegeven.
7	PvE	AL03	Mogen wij aannemen dat dit buiten de scope van deze opdracht valt en hiervoor aanvullende contractuele afspraken worden gemaakt?	Dit valt niet buiten scope, indien van toepassing zullen er wel aanvullende contractuele afspraken worden gemaakt. Zie het PvE, versie 2.0.
8	PvE	AL17	Dit lijkt niet van toepassing op de dienstverlening kwijtschelding.	Ja, dit behoort wel tot de scope. Zie ook 1.7.1 van de Utl
9	PvE	KW01	Conform de in Utl beschreven processtappen wordt de VOI uit het systeem van RBG verstuurd en door RBG geprint. Vervalt deze eis daarmee?	Nee de eis vervalt niet. Opdrachtnemer geeft de opdracht voor het printen van de VOI. Deze wordt via de printerdriver geprint op locatie van de RBG en door de RBG verstuurd, beide op kosten van de RBG.
10	PvE	KW02	Dit wijkt af van de in Utl en SLA beschreven processtappen. Wat zijn de juiste en volledige processtappen? De klant is immers eerder in het proces al gebeld.	Opdrachtnemer belt alleen de klanten die niet eerder gebeld zijn bij een KWS belverzoek. Opdrachtnemer dient dit zelf te bewaken. Zie aanpassing in de Utl, het PvE en de SLA (allen met versie 2.0).

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
11	PvE	KW03	Gaat deze termijn in na ontvangst van de VOI?	Nee, dat is niet juist. De termijn gaat in wanneer de RBG het verzoek heeft gedaan.
12	PvE	RA01	Hoe kan opdrachtnemer deze rapportages genereren aangezien in het systeem van de RBG wordt gewerkt?	De RBG verwacht dat opdrachtnemer deze zelf (ook) registreert en derhalve ook kan rapporteren.
13	Bijlage 3 - kwaliteitsvragen	2	Mogen ter verduidelijking bijlagen worden toegevoegd en hoeveel pag. mogen deze bijlagen dan maximaal zijn?	Ja, dat is akkoord. Dit betreft per vraag één (1) bijlage van maximaal twee (2) pagina's. De bijlagen mogen alleen schematische weergaven zijn.
14	Prijzenblad		Is opdrachtgever bereid de tarieven exclusief BTW uit te vragen aangezien zowel opdrachtgever als opdrachtnemer geen invloed op het BTW-tarief hebben? Zo niet, is opdrachtgever bereid een aanvullende clause op te nemen dat de tarieven worden aangepast als het BTW-tarief wijzigt?	Opdrachtgever is niet bereid tarieven excl. BTW uit te vragen. Opdrachtgever is bereid om de tarieven aan te laten passen indien het BTW-tarief wijzigt.
15	Uitnodiging tot Inschrijving	1.7.1	Het moet in de toekomst mogelijk zijn om (onder)delen van het KWS proces intern (dus zelf door RBG) te laten uitvoeren. Aan welke termijn moet worden gedacht als het gaat om het uitvoeren van (onder)delen van het KWS proces door de RBG?	Zie het antwoord op vraag 1.
16	Uitnodiging tot Inschrijving	1.7.2	Tot nu toe is het maximum 5.000 kwijtscheldingsverzoeken per maand. Voor het bepalen van de benodigde capaciteit is een aanleverplanning nodig, is deze beschikbaar?	Nee, de RBG beschikt niet over een planning om aan te leveren. Maandelijks kunnen er nooit meer dan 5.000 kwijtscheldingsverzoeken worden toegezonden. In de Utl paragraaf 1.7.2 staat de piekbelasting beschreven en de RBG kan bij benadering een inschatting maken van de aantallen maximaal één (1) maand van te voren.
17	Uitnodiging tot Inschrijving	1.7.2	De RBG wil de Opdrachtnemer belonen met een vergoeding voor elk "belverzoek" en elk behandeld "kwijtscheldingsverzoek". Op welke wijze bepaalt de RBG of alleen gebeld moet worden of dat gebeld en behandeld moet worden?	De RBG bepaalt dat niet, zie Utl paragraaf 1.7.2 "Overzicht processtappen".
18	Uitnodiging tot Inschrijving	1.7.2	Processtappen Key2Belastingen. Uit ervaring is gebleken dat het handig is om het proces in Key2Belastingen waar nodig een stap terug te kunnen zetten, kan opdrachtnemer zelf in Key2 het proces een stap terugzetten?	Nee, dat kan niet. De opdrachtnemer dient de RBG te verzoeken een processtap terug te zetten. Zie de Utl en Sla beide versie 2.0.
19	Uitnodiging tot Inschrijving	5.5	Referentie eis. Mogen wij uw organisatie als referentie opgeven?	Zie het antwoord op vraag 6.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
20	Uitnodiging tot Inschrijving	6.1	Prijs. Op welke wijze wordt bepaald welk tarief in rekening gebracht mag worden? Het gaat dan om het tarief voor alleen bellen of behandelen inclusief bellen.	Zie de processtappen welke beschreven staan in de Utl paragraaf 1.7.2.
21	Programma van eisen	2	AL06 account in Key2Belastingen en de Portal Hoe lang duurt het aanmaken van deze accounts?	De doorlooptijd zal 5 tot 6 werkdagen bedragen.
22	Programma van eisen	2	AL16 Derdengeldenrekening is alleen relevant als wij gelden van derden ontvangen. Wilt u deze eis laten vervallen?	De RBG is akkoord om deze eis te laten vervallen. Zie het PvE, versie 2.0.
23	Programma van eisen	2	KW01 Er wordt hier gesproken over printen van VOI's op papier in de huisstijl van de RBG, in de procesbeschrijving in de SLA en Uitnodiging tot inschrijving staat dat VOI's via de Printerdriver door de RBG worden verzonden. Wat is de juiste wijze?	Opdrachtnemer geeft de opdracht voor het printen van de VOI. Deze wordt via de printerdriver geprint op locatie van de RBG en door de RBG verstuurd, beide op kosten van de RBG.
24	Programma van eisen	2	KW01. Indien opdrachtnemer zelf de VOI's moet verzenden zijn dan de gemaakte portokosten voor verzenden declarabel?	Zie het antwoord op vraag 23.
25	Programma van eisen	2	KW02. Zoals gesteld in de procesbeschrijving "Klanten die niet reageren krijgen automatisch een brief 'Buiten behandeling kwijtscheldingsaanvraag'". Wordt het dossier automatisch afgewezen als er is gebeld naar aanleiding van het niet reageren op een VOI?	Ja, dit is correct.
26	Programma van eisen	2	KW02. Krijgt opdrachtnemer een melding als er wel reactie op een VOI komt vanuit de klant?	Nee, opdrachtnemer moet dit zelf in de gaten houden. Dit kan gedaan worden via persoonlijke werkvoorraad van de medewerker van opdrachtnemer.
27	Programma van eisen	2	KW08. Hoe wordt omgegaan met dossiers waarbij een klant nieuwe informatie aanlevert bij het beroepschrift, hierbij gaat het om informatie die bij behandeling van het verzoek niet bekend was, en dit resulteert in een toewijzing van de kwijtschelding. Worden deze dossiers ook meegenomen in de maximaal 2% toewijzing van de beroepsprocedures?	Nee, deze dossiers worden niet meegenomen in de maximaal 2% toewijzing van de beroepsprocedures.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
28	Programma van eisen	2	RA01. "aantal afgewezen verzoeken met als reden dat de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen" In de procesbeschrijving staat "Klanten die niet reageren krijgen automatisch een brief 'Buiten behandeling kwijtscheldingsaanvraag'" Het is bij automatisch afwijzen niet te controleren voor de opdrachtnemer in welke gevallen geen reactie is geweest. Als er wel iets aangeleverd is maar deze stukken zijn onjuist of incompleet zijn kan dat bijgehouden worden. Is dit laatste wat bedoelt wordt in de rapportage?	Ja, dat klopt. Het PvE is hierop aangepast, zie de bijlage versie 2.0.
29	Prijsblad	n.v.t.	Totaal aantal 80.000. Klopt het dat het totaalaantal uit te besteden verzoeken aan 1 partij over 4 jaar 80.000 is of wordt dit nog verdeeld over 2 partijen? Dus 40.000 per contractpartij?	Het aantal genoemd in het prijzenblad is indicatief (geen rechten aan te ontfemen) en is het totaal aantal verzoeken over 4 jaar (niet verdeeld). De RBG zal de aantallen aanpassen in het prijzenblad gebaseerd op de 50-50 verdeling. Zie versie 2.0 van het prijzenblad.
30	Programma van eisen	2	AL19. Voldoet hier een beschrijving van een kwaliteitssysteem dat gelijkwaardig is aan ISO 9001?	Ja, het voldoet om een beschrijving aan te leveren die gelijkwaardig is aan ISO 9001. Dit geheel ter beoordeling door de RBG.