

1^e Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie : IUC22-041 CRM oplossing voor Toeslagen

In het kader van bovengenoemde marktconsultatie zijn tot en met 14 april door partijen onderstaande vragen gesteld. Achter de vraag is door IUC Belastingdienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vraag en het antwoord vormt met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van de marktconsultatie.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
1.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.1 Pag. 4	Hier wordt gesproken over de visie en strategie van de Dienst Toeslagen. Toeslagen is sterk afhankelijk van de wet- en regelgeving die wordt opgesteld door Tweede kamer en de jurisprudentie vanuit de rechtbank. Hoe wil de Dienst Toeslagen hiermee omgaan in het CRM Project?	De gevraagde oplossing heeft als scope het huidige reguliere proces van interactie, dienstverlening en kantoorafhandeling door de Dienst Toeslagen. Wijzigingen binnen dit proces van welk aard dan ook dienen eenvoudig configureerbaar te zijn in deze oplossing.
2.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.1 Pag. 4	Hier wordt gesproken over de visie en strategie van de Dienst Toeslagen. Transparantie en herhaalbaarheid van de beslissingen die de Dienst Toeslagen neemt moet zeer goed en hoog zijn. Moet de Dienst ook continue monitoren of wordt voldaan aan de regelgeving in het kader van Governance, Risk en Control (GRC) rapportages. Is dit ook in scope van het CRM Project?	Wij gaan ervan uit dat monitoring een standaard onderdeel is van de oplossing. GRC rapportages zijn niet in scope.
3.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.1 Pag. 4	Kunnen we een demonstratie (online) krijgen van het huidige systeem om zo een beter inzicht te krijgen?	Nee helaas dat is niet mogelijk.
4.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.1 Pag. 4	Er wordt gesproken over “continu gebruik wordt gemaakt van data om burgers en behandelaars te ondersteunen en de rechtmatigheid in het toekenningsproces te vergroten. Toezicht en Handhaving zijn naar verwachting belangrijke onderdelen in het workflow proces. Welke eisen stelt de dienst Toeslagen aan de snelheid om veranderende wetgeving op te nemen in het Workflow Proces?	De oplossing dient flexibel te kunnen inspelen op veranderende wetgeving. Dus gaan we uit van een schaalbare en wendbare oplossing. Het is aan u om ons hier een beeld te schetsen.
5.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.1 Pag. 4	In het document refereert u op pagina 4 naar 'specifieke doelgroepen'. Kunnen wij hierbij aannemen dat u hiermee de 4 benoemde doelgroepen benoemd in de scope in figuur 2 op	Het zijn momenteel de doelgroepen in scope maar we beperken onszelf hier niet. De oplossing kan daar dus flexibel op inspelen.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	pagina 19 bedoelt? Betreffend: (1) Burgers, (2) Intermediaire groep, (3) Belangen-, Koepel-, en Maatschappelijke organisaties, (4) Gemachtigde.	
6.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	U benoemt de vooronderzoeksfase die in 2022 heeft plaatsgevonden. Is toen de mogelijkheid voor het gebruik van een zaakstelsel ter sprake gekomen? Kunt u aangeven welke type systemen u heeft onderzocht? (CRM / zaakstelsel / etc..)	In het vooronderzoek is hier geen aandacht aan besteed. We sluiten echter dergelijke functionaliteit in deze fase niet uit. De nadruk ligt op klantinteractie en kantoorafhandeling.
7.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	U noemt dat in 2022 een vooronderzoeksfase heeft plaatsgevonden. Kunt u aangeven tot welke inzichten dit heeft geleid en/of kunt u een samenvatting van dit vooronderzoek delen?	Nee niet meer dan beschreven in deze marktconsultatie. Wel hebben we de visie op Digitale Dienstverlening als extra document toegevoegd. Dat is voor dit moment voldoende.
8.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	U geeft aan dat project CRM een werkpakket is binnen een breder programma IHH OO. Kunt u aangeven uit welke andere projecten dit programma bestaat en wat eventueel de verhouding of relatie is tot project CRM?	Het programma IHH OO helpt Dienst Toeslagen bij de Rijksbrede opdracht om de informatiehuishouding op orde te brengen en om de informatievoorziening te verbeteren. Concreet faciliteert en ondersteunt het programmateam de organisatie bij • vergroten van het bewustzijn over het belang van goede informatiehuishouding en openbaarheid van informatie, en de impact op het dagelijkse werk; • de implementatie van (nieuwe) wetgeving, processen en systemen en • verankeren en borgen van de veranderingen in het DNA van de organisatie. Het programma IHH OO bestaat uit 5 actielijnen met daarin circa 45 projecten over de volle breedte van de organisatie, de processen, de informatievoorziening en de daarvoor benodigde ICT.
9.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	Kunt u een (algemeen) beeld geven van de tijdslijnen t.b.v. publicatie RFP, beoogde gunning en start van implementatietraject?	Dit is afhankelijk van de uitkomsten van deze marktconsultatie en de daarop volgende besluitvorming.
10.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	Dienst Toeslagen heeft als naamgeving voor het project CRM gekozen. Het project gaat veel verder dan CRM en wij zien met name een Digital Workflow platform als rode draad. Digitale Workflows maken het mogelijk de doelstellingen van Dienst Toeslagen te bereiken. Door de huidige naamgeving	De uitgevraagde capabilities neigen initieel naar een CRM oplossing, maar of dit een correcte aanname is zal uit deze marktconsultatie moeten blijken. Daarnaast is onze doelarchitectuur gebaseerd op de visie op digitale dienstverlening als initieel richtinggevend. Deze visie is als extra document ter informatie toegevoegd.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
			wordt de markt een bepaalde hoek ingedreven. Een betere naam om de juiste reacties uit de markt te krijgen zal focus moeten hebben op Platform met Digitale Workflow oplossingen. Kan Dienst Toeslagen dit opnemen in de titel/project naam?	
11.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	Zijn er vooronderzoekresultaten die u reeds met ons kunt delen?	Nee, deze zijn niet beschikbaar.
12.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.2 Pag. 5	Bent u, gezien de omvang van de scope, voornemens om de oplossing direct in de volle breedte in gebruik te nemen of heeft u een fasering/prioritering voor ogen?	De uitgevraagde capabilities neigen initieel naar een brede oplossing. Hoe de oplossing zal worden geïmplementeerd en met welke scope is nog in onderzoek. De marktconsultatie moet ons helpen hier een goed en realistische beeld van te krijgen.
13.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.3 Pag. 5	Kunt u een inschatting maken van het aantal toekomstige gebruikers dat in de applicatie gaat werken?	Het exacte aantal gebruikers is op dit moment niet bekend. Voor de marktconsultatie gaan we uit van de volgende schattingen*: - Dienst Toeslagen ca. 750 medewerkers onderverdeeld naar contactmomenten per jaar: - Belcentrum: 65.000 - Vraagteam direct doorverbinden: 20.000 - Vraagteam regulier: 110.000 - Balie: 50.000 - Stella TSL: 500 - Belastingtelefoon ca. 950 medewerkers met ca. 2 mln. contactmomenten per jaar - Landelijk Incassocentrum ca. 1000 medewerkers met ca. 100 miljoen contactmomenten per jaar - Er zijn 7,9 miljoen burgers aangesloten bij toeslagen, het aantal burgers dat via hun portaal gegevens willen inzien is ruim 5 miljoen huishoudens. Circa 40.000 mensen bezoeken dagelijks mijn.toeslagen.nl De marktconsultatie moet ons een goed beeld geven van de projectkosten, beheerkosten en de operationele gebruikskosten en de schaalbaarheid daarvan. *) deze getallen zijn met een ruime marge indicatief en zullen in een latere fase worden aangescherpt. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
14.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.3 Pag. 5	Kunt u de aantallen gebruikers per rol binnen de organisatie die gebruik gaan maken van het systeem, delen?	Het exacte aantal gebruikers is op dit moment niet bekend. Voor de marktconsultatie gaan we uit van de volgende schattingen*: - Dienst Toeslagen ca. 750 medewerkers onderverdeeld naar contactmomenten per jaar: - Belcentrum: 65.000 - Vraagteam direct doorverbinden: 20.000 - Vraagteam regulier: 110.000 - Balie: 50.000 - Stella TSL: 500 - Belastingtelefoon ca. 950 medewerkers met ca. 2 mln. contactmomenten per jaar - Landelijk Incassocentrum ca. 1000 medewerkers met ca. 100 miljoen contactmomenten per jaar - Er zijn 7,9 miljoen burgers aangesloten bij toeslagen, het aantal burgers dat via hun portaal gegevens willen inzien is ruim 5 miljoen huishoudens. Circa 40.000 mensen bezoeken dagelijks mijn.toeslagen.nl De marktconsultatie moet ons een goed beeld geven van de projectkosten, beheerkosten en de operationele gebruikskosten en de schaalbaarheid daarvan. *) deze getallen zijn met een ruime marge indicatief en zullen in een latere fase worden aangescherpt. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
15.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 1.3 Pag. 5	Kunt u voor de beeldvorming iets aangeven over het aantal gebruikers, aantal contactmomenten per week/maand en verdeling kanalen?	Het exacte aantal gebruikers is op dit moment niet bekend. Voor de marktconsultatie gaan we uit van de volgende schattingen*: - Dienst Toeslagen ca. 750 medewerkers onderverdeeld naar contactmomenten per jaar: - Belcentrum: 65.000 - Vraagteam direct doorverbinden: 20.000 - Vraagteam regulier: 110.000 - Balie: 50.000 - Stella TSL: 500 - Belastingtelefoon ca. 950 medewerkers met ca. 2 mln. contactmomenten per jaar - Landelijk Incassocentrum ca. 1000 medewerkers met ca. 100 miljoen

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				contactmomenten per jaar Er zijn 7,9 miljoen burgers aangesloten bij toeslagen, het aantal burgers dat via hun portaal gegevens willen inzien is ruim 5 miljoen huishoudens. Circa 40.000 mensen bezoeken dagelijks mijn.toeslagen.nl De marktconsultatie moet ons een goed beeld geven van de projectkosten, beheerkosten en de operationele gebruikskosten en de schaalbaarheid daarvan. *) deze getallen zijn met een ruime marge indicatief en zullen in een latere fase worden aangescherpt. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
16.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 2.2 Pag. 7	Verwacht Dienst Toeslagen een combinatie oplossing van meerdere leveranciers?	Het doel van de marktconsultatie is een beeld te krijgen van de oplossing. Hierbij sluiten we geen enkel model uit.
17.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 3.3 Pag. 9	Op welk tijdstip moet 8 mei onze beantwoording worden ingeleverd?	Er is geen specifiek moment vastgesteld. Dit betekent uiterlijk 23:59 uur.
18.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 3.4 Pag. 9	Verwacht u, op basis van deze marktconsultatie, nog een demo in te plannen met voor u interessante marktpartijen?	Hier gaan wij niet van uit.
19.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 3.5 Pag. 9	U geeft aan een begeleidende brief te willen ontvangen met daarin contactgegevens. Omdat u de contactgegevens al uitvraagt onder 'Gegevens Onderneming' op blz. 1 van Bijlage 1, lijkt ons een seperate begeleidende brief niet nodig. Bent u het hier mee eens?	Een separate aanbiedingsbrief (met daarin de contactgegevens) is inderdaad niet noodzakelijk/vereist.
20.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 3.6 Pag. 10	Wordt het eindresultaat van de marktconsultatie met de partijen gedeeld?	Nee, Er zal geen document worden gedeeld met de bevindingen. De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten
21.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.0 Pag. 12	Is er een beeld vanuit de Dienst Toeslagen aangaande Non-functionele eisen?	Deze zijn deels inzichtelijk, echter zijn deze mede afhankelijk van de resultaten en conclusies n.a.v. deze marktconsultatie. De oplossing dient te voldoen aan - niet gelimiteerd tot - de volgende wetten en certificeringen: - BIO-certificering(BBN2) - ISO 27000

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				• SOC 2 • WCAG 2.1 / EN 301 549 • Wet Digitale Overheid • Rijkscloudbeleid Daarnaast is de wens om met courante koppelvlakstandaarden te verbinden met services in het landschap van Toeslagen, zoals en niet uitsluitend: • OAuth2 • OpenId Connct • SAML 2.0 • REST • SOAP • JSON • XML • TLS 1.3
22.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.0 Pag. 12	Is er een strategie/beleid beschikbaar betreffende het uifaseren van huidige systemen?	Dit is afhankelijk van de geboden oplossing die principieel nieuw is voor de Dienst Toeslagen als zelfstandige dienst binnen het Ministerie van Financiën. We vragen nu breed uit in de marktconsultatie. Er is nu nog geen geconsolideerde strategie of beleid. De uitkomst van de marktconsultatie moet ons helpen hier richting aan te geven.
23.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.0 Pag. 12	In hoeverre is de gewenste dienstverlening al inzichtelijk in de vorm van burgerreizen?	Die worden op dit moment opgesteld. We hebben een strategische visie die we kunnen delen. (zie visie op digitale dienstverlening)
24.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.1 Pag. 12	Verschillende afdelingen en teams zullen impact ondervinden. Wat zijn de eisen aan Training, Kennisoverdracht, training on the job vanuit de Dienst Toeslagen?	Eisen hiervoor zullen op een later tijdstip worden geformuleerd. We vernemen nu graag uw best practice in deze.
25.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.1 Pag. 12	Er wordt een overzicht gegeven van behandelteams die impact ondervinden van het Project CRM. Voor het beschrijven van de beoogde oplossing helpt het als we beter begrijpen wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van de betreffende teams en uit hoeveel medewerkers de betreffende teams ongeveer bestaan. Zijn er bijvoorbeeld persona's beschikbaar die aangeven welke behandelteams welke capaciteiten (voornamelijk) gebruiken? Zou u deze informatie kunnen delen?	Vaktechniek: bewaakt de eenheid tussen beleid en uitvoering Team Beroep: Team Beroep houdt zich bezig met het voorbereiden, vertegenwoordigen en verdedigen van Toeslagen bij rechtszaken bij de rechtbank en de Raad van State. Dit komt neer op het toepassen en handhaven van de wet. Team Bezwaar: handelt alle toeslaggerelateerde bezwaren af. Het team bestaat uit 9 bezwaarteam. Team Toezicht: 10 teams voeren het reguliere toezichtswerk en specifieke

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				toezichtacties uit. Team Intensief Toezicht: 2 teams houden zich bezig met het onderzoeken van mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van toeslagen. Team Klacht: Het team Klacht van Dienst Toeslagen behandelt klachten van burgers. Belcentrum: Het Belcentrum bestaat uit 2 teams: het informantenteam en Stellateam. Het informantenteam voert de telefonische klantbehandeling uit naar aanleiding van toeslag gerelateerde vragen die binnen komen vanuit de frontoffice (BelastingTelefoon (KI&S)). Daarnaast heeft het Belcentrum een speciale telefoonlijn waarop collega's aan de balie, intermediairs en hulp- en informatiepunten kunnen inbellen. Het doel is om zoveel mogelijk direct op te lossen en te voorkomen dat klantvragen alsnog leiden tot een werkopdracht voor de overige teams. Een burger kan worden overgedragen aan het Stella-team als de burger zodanig in de (financiële) problemen is geraakt dat een oplossing per direct noodzakelijk is. Welke oplossing wij kunnen bieden is afhankelijk van de situatie en kan per casus verschillen. Team Vraag: Wanneer burgers of gemachtigden vragen over toeslagen hebben nemen ze contact op met de Belastingtelefoon. Wanneer er een uitgebreide analyse nodig is of er gemuteerd moet worden in de toeslagen wordt de vraag doorgezet naar het BelCentrum of één van de teams van Vraag. Een medewerker van Vraag analyseert de klantvraag en zoekt in verschillende systemen alle relevante informatie op. Team Uitval/Uitworp: Zeven teams behandelen alle toeslagsoorten (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget) op het gebied van een uitval of uitworp. Uitvoeringsregie; Drie teams zijn verantwoordelijk voor waar en wanneer de productie in de keten Toeslagen wordt uitgevoerd. Informatiebeheer en Data en analytics: Informatiebeheer, data & analytics (ID&A) is 1 van de regieteamen die directie Toeslagen ondersteunt door middel van het verwerken, beheren en analyseren van gegevens. Het bestaat uit zes subteams.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
26.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.1 Pag. 12	Teams die buiten toeslagen impact gaan ondervinden van Project CRM zijn de medewerkers van de BelastingTelefoon (BelTel) en eht Landelijk Incasso Centrum (LIC). Kunt u ook voor deze teams aangeven van welke capabilities deze teams gebruik gaan maken en wat ongeveer de omvang is van de teams binnen deze afdelingen die impact zullen ondervinden?	Dienst Toeslagen is een zelfstandige dienst. Welke diensten c.q. services we willen blijven gebruiken van de Belastingdienst is nog onderdeel van het lopende vooronderzoek. Daarom is er nog geen definitief beeld van te verdelen capabilities. Zie voor de omvang en globale verdeling vraag 13, 14 en 15
27.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.2 Pag. 13	Zijn er specifieke randvoorwaarden aangaande de resterende UHT dossiers waar wij, ondanks de huidige buiten scope verklaring, rekening mee dienen te houden?	Op termijn moeten de dossiers van UHT een plek krijgen in de oplossing. Dit zien we echter vooralsnog niet als specifiek. Ook de totale omvang is nog niet bepaald, maar we verwachten van de oplossing voldoende flexibiliteit in deze.
28.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 14	a. <u>Tabel 1 Capabilities Interactie en dienstverlening:</u> Tabel 1 beschrijft capability Contact Moment Management met dienstverlening via diverse interactiekanalen (klantportaal, telefonie, social media, chat, etc). Kunt u voor elk van de interactiekanalen aangeven of het kanaal zelf ook binnen scope is, of alleen een koppeling met een bestaande oplossing? Voorbeeld: wenst Toeslagen een CRM oplossing inclusief telefonie kanaal, of alleen een integratie met de bestaande Genesys gebaseerde BelTel oplossing? Wenst Toeslagen een CRM oplossing die ook het ToeslagenPortaal en Toeslagen App levert, of alleen integratie met een bestaand Portaal en/of app? b. <u>Tabel 2 Capabilities/functie (kantoor)productie:</u> Tabel 2 beschrijft capability Procesregie (workflow/WFM) dat centrale prioritering en distributie van het werk beoogt, en capability Kantoorportaal die medewerker maximaal ondersteund in handelingen. Kunt u delen naar welk type werk hier wordt gerefereerd en zo mogelijk inzicht kunnen geven in complexiteit van de benodigde handelingen en het Service management dat hierbij komt kijken? Gaat het hier bijvoorbeeld om afhandelen van klantvragen en/of klachten (en evt bezwaren/beroepen), eventueel	a. We koppelen met de bestaande oplossingen, maar verkennen wel nieuwe (betere) mogelijkheden. Horen graag vanuit de markt wat de best practice is. b. Het type werkzaamheden die een behandelaar uitvoert zijn het behandelen van bezwaar, beroep, uitval, uitworp, klachten en ingebrekestelling. Welke technologische mogelijkheden relevant zijn horen we graag vanuit de best-practice uit de markt.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
			handmatig beoordelen van toeslag aanvragen of zelf ook om meer geautomatiseerd bepalen van toeslagen (bepalen van recht, hoe lang en hoeveel)? In hoeverre zijn technologische mogelijkheden als RPA, Artificial Intelligence en Machine Learning hierin relevant?	
29.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 15	Bij capability: Publieke webdiensten (digitaal formulier). Vraagt de dienst Toeslagen hier om een Service Catalog met formulieren voor self-service doeleinden voor de Burger?	In deze marktconsultatie hebben we daar nog geen antwoord op
30.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Hoeveel externe partijen/ketenpartners zullen toegang hebben tot het gehele proces en daarmee toegang hebben tot het workflow proces. Hoe ziet het landschap van ketenpartners eruit, en is er een inschatting van aantal personen welke toegang hebben tot de workflows beschikbaar?	In deze marktconsultatie hebben we daar nog geen antwoord op
31.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 17	Beschikt u voor de afdeling Toeslagen over een zaakstelsel?	Nee
32.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 15	U vraagt expliciet een app uit. Onze oplossing is responsive en schaalbaar en daardoor te gebruiken op zowel desktop, laptop, tablet en smartphone. Ons burgerportaal is in het bijzonder uitstekend te gebruiken op smartphones. In dit portaal kunnen burgers hun zaken inzien, communiceren met Toeslagen en (indien geautoriseerd) informatie en documenten toevoegen aan de zaak. Voldoen wij op deze wijze aan uw wens?	Wij nemen deze informatie voor kennis aan.
33.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 15	Met de huidige, vrije brede, scope die u aanhoudt, zullen sommige componenten in scope als koppeling worden geleverd. In ons geval zou dat bijvoorbeeld gaan om Telefonische dienstverlening, Social media dienstverlening, Chat dienstverlening en Videobellen dienstverlening. Hoe staat u daar tegenover?	We sluiten in deze fase niets uit. We horen graag de best practices vanuit de markt
34.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 16	Hoe ziet u het Campagne management terugkomen in de oplossing? Wat verwacht u hierbij functioneel?	Middels campagnes willen we kennis en houding beïnvloeden en aanzetten tot gedrag. Campagne management gaat over de benadering van burgers en andere stakeholders via algemene benadering (publiekscampagne) en via thema-

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				/doelgroepgerichte benadering (o.a. PR of branded content) middels externe bureaus. De genoemde kanalen in de capability Contact Moment Management moeten flexibel kunnen inspelen op de campagnes. Tijdens en na de campagne willen kijken wat het effect is (geweest).
35.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Kunt u de - door u - gewenste fasering delen op basis van de functies zoals beschreven in 4.3 Capabilities.	Niet in deze fase
36.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Kunt u een overzicht delen van hoe deze toekomstige oplossing met uw overige applicaties gaat communiceren?	Niet in deze fase
37.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 16	In hoofdstuk 4.3 bladzijde 16 benoemt u de Capability 'Analytics dienstverlening'. Kunt u een concreet voorbeeld of use case beschrijven die u verwacht van de functionaliteit van de oplossing?	Verbeteren dienstverlening door inzet data. Mogelijke ideeën zijn: • op basis van burger- en medewerkerssignalen ingrijpen waar ongewenste effecten ontstaan, zodat burgers proactief gewezen kunnen worden op afwijkingen en veranderingen • Uitvoeren analyses zoals klantsegmentatie en klantcontactmomenten
38.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 17	In hoofdstuk 4.3 bladzijde 17 wordt de afkorting WFM (Workforce Management) gebruikt. In de Toelichting en de overige informatie in het document wordt de indruk gewekt dat het hier met name gaat om functionaliteit voor het routeren van werk. Dit is in onze optiek slechts een deelgebied binnen de term WFM. Kunt u met iets meer bewoording aangeven wat de exacte scope/functionaliiteit is van WFM binnen de gevraagde oplossing?	De precieze capabilities moeten nog verder worden verdiept. Op dit moment is vooral centrale prioritering en distributie van het werk van belang,
39.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	In hoofdstuk 4.3 staan zogenaamde Capabilities. Deze staan weergegeven in een figuur en in een tabel in dit hoofdstuk. Het valt op dat: 1. In de capability Contact Moment management staat Email dienstverlening wel in de figuur, maar niet in de tabel. 2. In de capability Klantmanagement staat Klantcontactgegevens wel in de figuur, maar niet in de tabel.	We hebben de geconstateerde discrepanties aangepast in versie 1.1 van de marktconsultatie: 1. Email dienst in tabel toegevoegd. 2. Figuur aangepast voor Klantcontactgegevens en contactvoorkeuren (als één capability). 3. Persoonlijk hulp op maat toegevoegd in figuur 4. Campagne management apart opgenomen

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
			3. In de capability Klantmanagement staat Persoonlijke hulp op maat wel in de tabel, maar niet de figuur. 4. In de capability Klantmanagement staat Campagne management wel in de tabel op deze plek, maar heeft deze een andere plek in de figuur. Klopt onze waarneming en kunt u vooral de ontbrekende elementen in de tabel aanvullen?	
40.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 16	Op pagina 16 staat een toelichting op de capability campagne management. Zou u een aantal use cases kunnen delen hoe u campagne management wil inzetten en middels welke communicatiekanalen?	Middels campagnes willen we kennis en houding beïnvloeden en aanzetten tot gedrag. Campagne management gaat over de benadering van burgers en andere stakeholders via algemene benadering (publiekscampagne) en via thema-/doelgroepgerichte benadering (o.a. PR of branded content) middels externe bureaus. De genoemde kanalen in de capability Contact Moment Management moeten flexibel kunnen inspelen op de campagnes. Tijdens en na de campagne willen kijken wat het effect is (geweest).
41.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Fig. 1 Pag. 14	Figuur 1 laat vooral zien dat er behoefte is aan functionaliteit voor het registreren en afhandelen van klantcontacten via diverse kanalen. Ook staan er aspecten in rondom procesondersteuning, taken werkvoorraad e.d. In Figuur 2 staan onder "bronnen en diensten" ook een aantal aspecten (zaakadministratie, massale processen, wetsuitvoering en beschikking) die overlap lijken te hebben met de gedefinieerde scope in figuur 1. Kunt u ons uitleggen waar precies de knip in processen ligt en welk type werkondersteuning binnen de gewenste oplossing zal vallen? En in welke mate dit raakvlakken heeft met bijvoorbeeld zaakgericht werken?	De oplossing heeft als onderliggend doel de informatiepositie van zowel de externe actoren als de medewerker te verbeteren. De volledige informatie zal deels uit nieuwe informatie bestaan en deels uit reeds bestaande informatie. We komen niet uit een greenfieldpositie. Via de servicelaag zullen al dan niet bestaande bronnen en diensten worden ontsloten is nu het beeld. Van u verwachten we primair een rol binnen de in groen aangegeven scope. De knip leggen we bij het regulier proces van de Dienst Toeslagen zoals aangegeven in paragraaf 4.1. Het type werkzaamheden die een behandelaar uitvoert zijn het behandelen van bezwaar, beroep, uitval, uitworp, klachten en ingebrekestelling. Ook klantcontacten vanuit kantoorbehandeling willen we inzichtelijk hebben. Indien er naar uw mening raakvlakken zijn met zaakgericht werken zien we dat graag terug in uw beantwoording
42.	20230329 Marktconsultatie SaaS	Par. 4.3 Pag. 13	Er staat een IVR genoemd en telefonie als kanaal. Zijn hier bestaande oplossingen voor in gebruik of moet dit ook	Het staat u vrij elke oplossing te beschrijven. We gaan uit van de best practice in de markt.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
	CRM		worden geleverd/vervangen? Ofwel; moet de gewenste oplossing aansluiten op een kanaal, of verwacht u ook een telefooncentrale, portaal, social media suite enzovoorts?	
43.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	De term "App" is nogal generiek. Kunt u dit verder toelichten? Betreft dit een specifieke App voor mobile devices, of een website die ook als App gebruikt kan worden op een mobile device (Progressive Web App)? Welke specifieke functionaliteiten dient de App te bieden; met name voor wat betreft features voor mobile devices, zoals push notificaties, gebruik camera, locatie/GPS, etc.	Functioneel dient de app te kunnen authenticeren door middel van DigiD, gebruik te maken van camera en push notificaties. Hierbij dienen alle kaders, richtlijnen en wetten toetsbaar ingevuld te zijn. Er dient voldaan te worden aan de richtlijn browsersupport. https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/browsersupport
44.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Kunt u aangeven wat de scope op dit onderdeel is? Verwacht u binnen de scope daadwerkelijke realisatie van telefoonverbindingen (hardware/infra), of het aansluiten van de oplossing op bestaande telefonie (centrale). In het geval van de laatste; wat is de huidige oplossing v.w.b. telefonie. Wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van Teams voor bellen?	Integraties zijn nog in onderzoek. Binnen Toeslagen gebruiken we Webex voor interen communicatie en Genesys als onderdeel van de BelTel (extern). Voor het beter ondersteunen van het hybride werken voor kantoorbehandelaren zoeken we nog een oplossing.
45.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Social Media is een ruim begrip. Welke social media wil Toeslagen (initieel) kunnen ondersteunen?	Op dit moment zijn de social mediakanalen Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn en Youtube in beeld.
46.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Betreft dit chat door een operator (mens), of ook chat op basis van bot/AI?	Beide
47.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Betreft dit een volledige website, of integratie met formulieren op de website van de belastingdienst?	Beide
48.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Dient hiervoor een volledige API bedacht te worden, of is hier reeds een API voor gespecificeerd welke de oplossing moet implementeren of op aan moet sluiten?	De oplossing dient aan te sluiten op de API's die beschikbaar worden gesteld door de dienst Toeslagen.
49.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Authenticatie voor deze API in scope (o.b.v. eHerkenning) of heeft de Belastingdienst hier reeds een centrale (middleware) service voor waarop moet worden aangesloten?	Er is een generieke middleware oplossing waar met marktconforme standaarden aan gekoppeld kan worden.
50.	20230329 Markt-	Par. 4.3	Maakt Toeslagen of de Belastingdienst reeds gebruik van	De Dienst Toeslagen maakt gebruik van Webex. Een volledig systeem voor

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
	consultatie SaaS CRM	Pag. 13	Teams, zodat dit kan worden gebruikt voor videobellen, of moet een volledig systeem voor videobellen worden gerealiseerd (wat mogelijk een veel bredere impact op de gehele Belastingdienst heeft, dan alleen Toeslagen)?	videobellen is niet in scope voor dit project. Wel horen we graag de visie van de markt op dit thema en hoe dit te integreren in de beoogde oplossing.
51.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Betreft dit alle contactgegevens of alleen aanvullende gegevens die niet bij Centrale Voorzieningen vandaan komen? Moet de oplossing aansluiten op Centrale Voorzieningen voor burgergegevens (BRP) en bedrijfsgegevens (HR)?	De gegevens zullen niet direct beschikbaar gesteld worden richting dienstverleningskanalen, hier zullen services tussen zitten met marktconforme koppelvlakstandaarden. Toeslagen is verantwoordelijk voor contact tussen de leverancier van de gestelde oplossing en de andere afdelingen binnen de Belastingdienst.
52.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Wat voor soort proactieve benaderingen betreft dit? Zijn dit (bulk)mailings (wel of niet gepersonaliseerd), of andere vormen? Betreft dit het beheren van de campagne, of ook het daadwerkelijk afhandelen van de campagne, zoals het versturen van de mailings, of heeft de Belastingdienst hier reeds een service voor waarop moet worden aangesloten?	Campagne management gaat over de benadering van burgers en andere stakeholders via algemene benadering (publiekscampagne) en via thema-/doelgroepgerichte benadering (o.a. PR of branded content) middels externe bureaus. Tijdens en na de campagne willen kijken wat het effect is (geweest).
53.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Betreft dit een persoonlijke internet portaal (PIP) met inlog (DigiD, eIDAS, eHerkenning)? Moet een PIP volledig gerealiseerd worden, of moet de oplossing gegevens beschikbaar stellen aan een reeds bestaand portaal bij de belastingdienst?	Beide
54.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Hoeveel/welke processen hebben we het hier over? Betreft dit algemeen procesmatig werken, of maakt Toeslagen gebruik van het principe van Zaakgericht Werken (ZGW)?	Het betreft algemeen procesmatig werken. Het principe van Zaakgericht werken sluiten we echter niet uit.
55.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Zie eerdere vraag. Betreft de volledige implementatie van kantoortelefonie (hardware en infra)? Dit heeft bredere impact op de gehele Belastingdienst waarschijnlijk. Of is dit beperkt tot het aansluiten van de oplossing op het huidige telefoniesysteem. Zo ja, wat is dit? Wordt er bijvoorbeeld al gebruik gemaakt van Teams voor telefonie?	Momenteel is de aansluiting op Genesys in onderzoek. De Dienst Toeslagen maakt gebruik van Webex. Voor het beter ondersteunen van het hybride werken voor kantoorbehandelaren zoeken we nog een oplossing.
56.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.3 Pag. 13	Er wordt verschillende malen gesproken over documenten. Wat zijn hier de eisen voor? * Worden documenten aangeleverd? * Moeten documenten worden gegenereerd? * Moeten documenten binnen de oplossing worden	De oplossing moet kunnen aansluiten op bestaande DMS- dan wel archiefoplossingen conform vigerende standaarden. We zoeken in deze marktconsultatie daar geen oplossing voor.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
			opgeslagen, of in een bestaand DMS? * Hebben we te maken met processen voor Archiveren en Vernietigen (geldt ook voor andere data)? [Archiefwet]	
57.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Wat is het koppelvlak van de servicelaag (RestAPI?) en welke latency's brengt dat met zich mee?	Het koppelvlak met de services in het landschap van Toeslagen verloopt via een API gateway met de standaarden, zoals en niet uitsluitend: • OAuth2 • OpenId Connct • SAML 2.0 • REST • SOAP • JSON • XML • TLS 1.3 De latencyvereisten zijn op dit moment nog in onderzoek en afhankelijk van de gekozen oplossing.
58.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Op de figuur staat er in het groen MijnToeslagen. Kan u aub omschrijven wat deze applicatie doet of dient te doen?	MijnToeslagen is het klantportaal waarmee de burgers of zijn gemachtigde online zijn toeslagen kan regelen. In het klantportaal kan een toeslag worden aangevraagd en gegevens worden gewijzigd. In klantportaal staan ook de beschikkingen, zoals de berekening van de toeslag.
59.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Wat betekent of wat wordt in deze context bedoeld met 'S2S'?	System-to-System koppelingen via DigiPoort. In de toekomst willen we ook services/API aanbieden.
60.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Functionaliteiten zoals Telefontie, chat, kanaalovergangen.Wat is de huidige situatie van Toeslagen? Welke kanale zijn op dit moment in gebruik, met welke technologie en in hoeverre moet de beoogde oplossing de bestaande voorziening vervangen of daarmee integreren?	Kanalen in gebruik: • App, Klantportaal, Publieke website (digitale formulieren), intensieve persoonlijke begeleiding, telefonie, balie, System-to-System (beperkt), Papier, Sociale media Kanalen in onderzoek: • Chat, Videobellen, email De kanalen functioneren redelijk als silo's. De beoogde oplossing moet meer integraal inzicht geven in de kwaliteit van het klantcontact, de kanaal overstijgende klantervaring en een soepele doorgeleiding tussen kanalen ondersteunen. We onderzoeken op dit moment de mogelijkheden in de markt. In hoeverre we nu gebruik maken van bestaand aanbod of nieuwe functionaliteit gaan

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				implementeren is nog onderdeel van het vooronderzoek
61.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor API management?	Invulling van de API management loopt vooralsnog via specifieke voorzieningen. Er loopt een traject om een generieke API Management oplossing in te zetten.
62.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor KlantbeeldService?	.Net C# gehost op een eigen platform, belangrijker is dat we marktconforme koppelstandaarden standaarden hanteren voor de integratie met de gestelde oplossing.
63.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor Overige Services (en wat houden deze services in)?	.Net C# gehost op een eigen platform, belangrijker is dat we marktconforme koppelstandaarden standaarden hanteren voor de integratie met de gestelde oplossing.
64.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor scanning?	We verwachten enkel de output van de scanservice. Niet het scannen zelf. De achterliggende technologie is dus niet relevant voor deze marktconsultatie. We gaan uit van gangbare standaarden.
65.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor Datawarehouse, rapportage en dashboards?	SAS
66.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor Wetsuitvoering en beschikking?	Dit is niet relevant voor deze marktconsultatie. Integratie met het achterlandschap zal verlopen via services met marktconforme koppelstandaarden.
67.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor Massale Processen?	Dit is niet relevant voor deze marktconsultatie. Integratie met het achterlandschap zal verlopen via services met marktconforme koppelstandaarden.
68.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor Zaak administratie?	Er is momenteel geen specifieke technologie voor zaakadministratie in gebruik.
69.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Welke technologie wordt er binnen Toeslagen vandaag gebruikt voor Archief?	IBM ECM
70.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	Zijn er reeds voorgaande verkenningen geweest die onderzocht hebben welke capabilities Toeslagen nodig heeft om klaar te zijn voor de toekomst, of hoe zijn de capabilities in scope tot stand gekomen?	De beschreven capabilities zijn als resultaat van het vooronderzoek opgenomen in de doelarchitectuur en gebaseerd op de in hoofdstuk 1.1 geformuleerde uitgangspunten. Daarnaast beschikken we over een visie op digitale dienstverlening.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
71.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	Er wordt beschreven wat Toeslagen wil bereiken met Project CRM, maar er wordt weinig toegelicht over de huidige uitdagingen en knelpunten. Wat zijn de grootste beperkingen van het huidige landschap en wat voor gevolgen heeft dit voor de organisatie?	Huidige uitdagingen / knelpunten: • Niet alle zaken kunnen digitaal worden afgehandeld. • Ontoereikend interactiepalet. • Klantcontacten worden nu deels geregistreerd, verspreid over de kanalen in diverse administraties • Samenspel tussen alle kanalen en uniforme informatievoorziening op alle kanalen is onvoldoende • Bij online portaal/website geen online persoonlijk serviceaanbod • Het ontbreken aan dossier gebonden online • Onvoldoende inzicht in kwaliteit klantcontact en klantervaring tbv verbeteren • Beperkte contactgegevens beschikbaar voor proactief contact anders dan post • Geen relatiebeheersysteem dat voldoet aan hetgeen benodigd is voor een gezonden vorm van stakeholdermanagement • Betere ondersteuning kantoortelefonie tbv het plaatsonafhankelijk (hybride) kunnen werken • Er is geen klantbeeld of behandeladvies op maat Gevolg van deze knelpunten / uitdagingen voor de organisatie zijn: • Burgers/intermediairs worden onvoldoende gefaciliteerd om op een gemakkelijke en toegankelijke manier hun (toeslag)gegevens door te geven, in te zien en aan te passen om onjuistheden te voorkomen. • Lastig om de diverse kanalen te managen • Geen soepele doorgeleiding tussen kanalen • Onvoldoende gebruik data om de dienstverlening te verbeteren • Lastig om een passend serviceaanbod aan te bieden • Behandelaren worden onvoldoende ondersteund bij het uitvoeren van hun werkzaamheden
72.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	De wens is dat de nieuwe applicatie past binnen het huidige applicatie landschap van de dienst Toeslagen. Hebben jullie een overzicht van het huidige applicatie landschap?	De wens is dat de nieuwe oplossing aansluit op het huidige applicatielandschap door te koppelen met services van Toeslagen door middel van marktconforme koppelstandaarden. Wij hebben deelloverzichten van het applicatielandschap, deze willen we echter bij de marktconsultatie niet als leidraad meegeven buiten wat we hebben laten zien.
73.	20230329 Markt-	Par. 4.4	Welke applicaties of platformen worden op dit moment	We hebben nog geen oplossing voor Contact Moment Management.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
	consultatie SaaS CRM	Pag. 18	gebruikt voor de capabilities Contact Moment Management en Kantoortelefonie?	Kantoortelefonie is in onderzoek, maar geen onderdeel van dit project
74.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	Globale afbakening scope Interactie kanalen: Is in scope van deze opdracht om de volledige functionaliteit te realiseren voor de genoemde interactie kanalen (zoals chat / video / Social Media / Berichtenbox / MijnToeslagen etc.), of is het de bedoeling om gebruik te maken van bestaande systemen en daarop aan te sluiten?	Beide moet mogelijk zijn
75.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	Kunt u per kanaal aangeven welke (soort) interacties er plaatsvinden?	Huidige kanalen: App: Informatie-, transactie-, attenderingsdienst Portaal: Informatie- en transactiedienst Publieke website: Informatie- en transactiedienst Intensieve persoonlijke begeleiding: Informatie-, transactiedienst Telefoon: Informatie-, transactie-, attenderingsdienst (outbound) Balie: Informatie-, transactie-, attenderingsdienst S2S: Informatie- en transactiesdienst (beperkt) Papier: Informatie-, transactie-, attenderingsdienst Social media: Informatiedienst
76.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	Kunt u per kanaal aangeven hoeveel interacties er plaatsvinden?	Huidig inzicht*: KOT-App: ca. 300.000 gebruikers per week Balie: 50.000 p/jr Persoonlijke begeleiding: 1.000 p/jr Telefoon: 2 miljoen p/jr Portaal: dagelijks ca 40.000 bezoeken Papier: 100.000-200.000 binnenkomende stukken op jaarbasis Papier: 20-25 miljoen uitgaande stukken op jaarbasis *) deze getallen zijn met een ruime marge indicatief en zullen in een latere fase worden aangescherpt. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
77. m	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	In de afbakening staan Interactie kanalen benoemd. Eén daarvan is telefonie. 1. Is het binnen scope van de opdracht om een nieuw telefoniesysteem te realiseren? Zo ja, dan hebben wij de volgende vragen:	Ad 1) Nee Ad 4) en Ad 5) Vooralsnog maken we gebruik van de Belastingtelefoon als contactmedium in de daarvoor bedoelde context

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
			2. Kunt u meer specificaties geven wat de scope is van het telefonie stuk? 3. Kunt u daarbij ook aangeven of het verbruik van de telefonie (zogenaamde telefonie tikken/ belminuten) ook in scope is? Zo nee 4. Wat verstaat u onder dit Interactie kanaal? 5. Hoe ziet de bestaande oplossing eruit?	
78.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	In hoeverre wenst Toeslagen gebruik te (blijven) maken van gemeenschappelijke ICT voorzieningen vanuit de Belastingdienst? Welke kaders zijn er op dit punt?	Dit is een scopings-vraagstuk en momenteel nog in onderzoek
79.	20230329 Marktconsultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 18	Zijn er architectuurprincipes of andere kaders die u met ons kunt delen waarmee wij de oplossingsrichting kunnen aanscherpen?	In de markconsultatie gaan we de kaders nog niet in hoog detail geven. Er zijn uiteraard algemeen beschikbare kaders zoals - niet gelimiteerd tot - de volgende wetten en certificeringen: • BIO-certificering(BBN2) • ISO 27000 • SOC 2 • WCAG 2.1 / EN 301 549 • Wet Digitale Overheid • Rijkscloudbeleid Daarnaast is de wens om met courante koppelvlakstandaarden te verbinden met services in het landschap van Toeslagen, zoals en niet uitsluitend: • OAuth2 • OpenId Connct • SAML 2.0 • REST • SOAP • JSON • XML • TLS 1.3 In algemene zin zijn we op zoek naar oplossingen die aansluiten op open marktconforme standaarden.
80.	20230329 Marktconsultatie SaaS	Par. 4.4 Fig. 2	In figuur 2 wordt ook Toeslagen App(s) en MijnToeslagen genoemd. Verwacht u dat leveranciers deze onderdelen die nu	We vragen hier de mogelijkheden uit in de markt. Vervanging van of integratie met is afhankelijk van de uitkomsten van deze marktconsultatie.

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
	CRM	Pag. 19	in gebruik zijn gaat vervangen? Of wenst u een aansluiting op hetgeen u op dit moment al heeft?	
81.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Fig. 2 Pag. 19	In figuur 2 wordt sentimentanalyse genoemd? Kunt u toelichten wat u hieronder verstaat?	Met sentimentanalyse wordt bedoeld de analysetechniek om het sentiment omtrent de geleverde producten en diensten rondom Toeslagen te meten.
82.	20230329 Markt-consultatie SaaS CRM	Par. 4.4 Pag. 19	Kunt u een beschrijving toevoegen van het bestaande applicatielandschap waar binnen de oplossing moet landen? Welke applicaties, platformen, etc. zijn beschikbaar om gebruik van te maken of op aan te sluiten.	Het bestaande .Net landschap bestaat uit portalen, services en een achterlandschap. Aansluiten zal door middel van een api management oplossing zijn, waarbij authenticatie en autorisatie verloopt federatief via een generieke middleware oplossing die we Generiek Toegangsmanagement noemen.
83.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 2a Pag. 21	In vraag 2 wordt gesproken over doelstellingen zoals beschreven in paragraaf 4.3. In paragraaf 4.3 worden de capabilities beschreven, geen doelstellingen. Wordt met doelstellingen capabilities bedoeld?	We bedoelen hier inderdaad capabilities
84.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 4 Pag. 22	In vraag 4 gaat het over hoe om te gaan met een variëteit aan gegevensbronnen. In Figuur 2 op pagina 19 worden 6 'bronnen en diensten' benoemd, zijnde bronsystemen en services van de Belastingdienst waarmee de beogde oplossing moet integreren. Zou u deze bronnen en diensten nader kunnen toelichten en kunnen aangeven met welke eventuele additionele gegevensbronnen geïntegreerd moet worden (binnen of buiten het domein van de Belastingdienst)?	Onze uitvraag betreft de capabilities zoals beschreven in hoofdstuk 4.3 en 4.4 gekoppeld aan de visie en strategie van de Dienst Toeslagen. Integraties met bronnen en diensten van de Belastingdienst wordt afgevangen in de servicelaag als een gezamenlijk inspanning van Toeslagen en de Belastingdienst daar waar van toepassing.
85.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 1.c en 1.e Pag. 21	In onze opinie zijn de vragen 1.c en 1.e vrijwel gelijk. Kunt u het verschil tussen de vragen toelichten?	Vraag 1.c heeft betrekking op uw kennis en kunde over de volle breedte van advies tot beheer in relatie tot de gevraagde oplossing. Vraag 1.e heeft betrekking op de rol die u als organisatie normaal gesproken inneemt om de gevraagde oplossing effectief te realiseren
86.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 1b Pag. 20	In deze vraag wordt gerefereerd naar de 'in dit document benoemde ambities en visie van Dienst Toeslagen'. Gezien de termen 'ambitie' en 'visie' niet expliciet benoemd staan in het document, hierbij de vraag of we deze zin als twee-ledig kunnen interpreteren? Hierbij ten eerste: de 'in dit document benoemde ambities' betreffend (1) interactie en dienstverlening verbeteren en (2) kantoorproductie verbeteren. Ten tweede: 'de visie van Dienst Toeslagen' refererend naar het Jaarplan Dienst Toeslagen 2023	Zie hiervoor de bijgevoegde visie op digitale dienstverlening

Nr.	Onderdeel	Paragraaf Eis / vraag	Vraag	Antwoord
			betreffend (1) Recht doen aan het verleden, (2) Presteren in het Heden en (3) Anticiperen op de toekomst.	
87.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 4 Pag. 22	In de vraag wordt gesproken over een "beschreven scope met een variëteit aan gegevensbronnen", en de globale scope verwijst naar een servicelaag die "bestaand of in ontwikkeling" is. Verder staat niet specifiek benoemd v.w.b. integraties en mogelijke externe gegevensbronnen. Zonder deze informatie kunnen we alleen een heel generiek antwoord geven met betrekking tot integraties. Kunt u hier meer duidelijkheid in verschaffen?	Voor de marktconsultatie is dat voldoende detail. Het is belangrijk dat de oplossing koppelt met de services van Toeslagen met marktconforme koppelstandaarden.
88.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 5 Pag. 22	Er wordt gesproken over een privacybeleid dat aansluit op het Rijkscloudbeleid. Wat is het Rijkscloudbeleid? Kan er een eenduidig pdf worden opgestuurd o.i.d. zodat alle partijen uitgaan van dezelfde versie van het Rijkscloudbeleid?	Vooralsnog baseren we ons op het in de kamerbrief van 29 augustus 2022 geformuleerde Rijksbrede cloudbeleid. Zie hiervoor: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/08/29/kamerbrief-rijksbrede-cloudbeleid-2022
89.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 5 Pag. 22	Er wordt gesteld dat de Dienst wordt afgenomen als een SaaS dienst, buiten de infrastructuur van de Belastingdienst. Mag de data dan ook buiten de EU worden opgeslagen? Of moet alle data in de EU worden opgeslagen en mag er alleen EU personeel aan bijvoorbeeld incident-tickets werken die ingediend worden door de Belastingdienst.	Vooralsnog baseren we ons op het in de kamerbrief van 29 augustus 2022 geformuleerde Rijksbrede cloudbeleid. Zie hiervoor: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/08/29/kamerbrief-rijksbrede-cloudbeleid-2022
90.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 6.e Pag. 23	Kunt u toelichten wat u bedoelt met "ontvlechten huidig systeem"?	U kunt deze term negeren. Er is geen 'huidig systeem'.
91.	Bijlage 1. Vraag en antwoordformulier	Vraag 7 Pag. 24	In vraag 7 op bladzijde 24 wordt gevraagd om de belangrijkste kostenposten. Om Toeslagen van een juiste indicatie te geven is het relevant om meer inzicht te krijgen in A). Legacy systemen die vervangen moeten worden en een grove indicatie van de data volumes die vanuit de legacy systemen gemigreerd moeten worden. B). Een indicatie van het aantal integraties/te koppelen systemen dat verwacht wordt. Een architectuurplaat as-is en/of to-be zou van toegevoegde waarde zijn.	Ad A) De scope van de marktconsultatie is beschreven in figuur 2. Mogelijk zit hier legacy tussen, maar hebben we dat niet als zodanig geclassificeerd. We verwijzen qua transactioneel volume naar het aantal geschatte contactmomenten. Ad B) Vooralsnog zal de oplossing aansluiten op de servicelaag zoals genoemd in figuur 2. Hier verwachten we een standaard integratiepatroon Het staat u vrij ongevraagd te adviseren op uws inziens relevante aspecten

