

1^e Nota van Inlichtingen TenderNed document

Marktconsultatie: kavel Werkplek en kavel Platform services Kenmerk: IUC23-055

In het kader van bovengenoemde marktconsultatie zijn met betrekking tot het TenderNed document tot en met maandag 22 april 2024 door partijen onderstaande vragen gesteld. Achter de vraag is door IUC Belastingdienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het TenderNed document marktconsultatie kavel Werkplek en kavel Platform services.

Nr.	Document	Paragraaf pagina	Vraag	Antwoord
1.	Bijlage B-002 Geheimhoudings- verklaring		Geheimhoudingsverklaring Met Bijlage B-001 Formulier verzoek tot deelname moet ook de Geheimhoudingsverklaring (Bijlage B-002) ingevuld en ondertekend ingediend worden. Onze onderneming is uiteraard bereid geheimhouding te betrachten ten aanzien van informatie die door de Belastingdienst in het kader van de marktconsultatie zal worden gedeeld en die de Belastingdienst vertrouwelijk wenst te houden. Gelet op de ter ondertekening toegestuurde Geheimhoudingsverklaring vragen wij ons evenwel af of niet abusievelijk een onjuiste versie is toegestuurd, nu deze inhoudelijk ziet op geheimhouding tijdens de uitoefening van werkzaamheden ten behoeve van de Belastingdienst. Doordat de inhoud niet is toegesneden op de in het kader van de marktconsultatie te ontvangen vertrouwelijke informatie, levert naleving van de Geheimhoudingsverklaring in dit stadium van de procedure vragen en/of issues op. Zie bijvoorbeeld de 2e alinea (waarin wordt verwezen naar niet bekende beveiligingsprocedures) en artikel II, lid 3 (waarin een verbod is opgenomen vertrouwelijke Informatie mee te nemen buiten de plaats van tewerkstelling, tenzij met toestemming van de leidinggevende.) Graag ontvangen wij een op de procedure toegesneden versie.	Er is een geheimhoudingsverklaring specifiek voor deze marktconsultatie opgesteld en beschikbaar gesteld (Bijlage B-002 Geheimhoudingsverklaring v2). U wordt verzocht dit document te in te ondertekenen en bij uw aanvraag tot deelname toe te voegen.

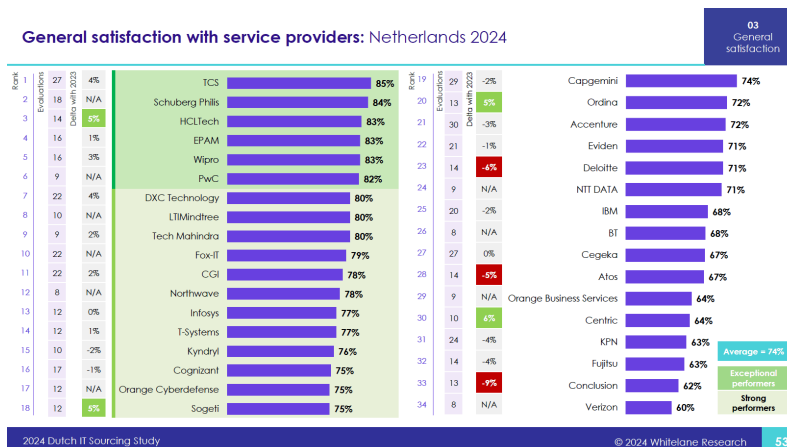
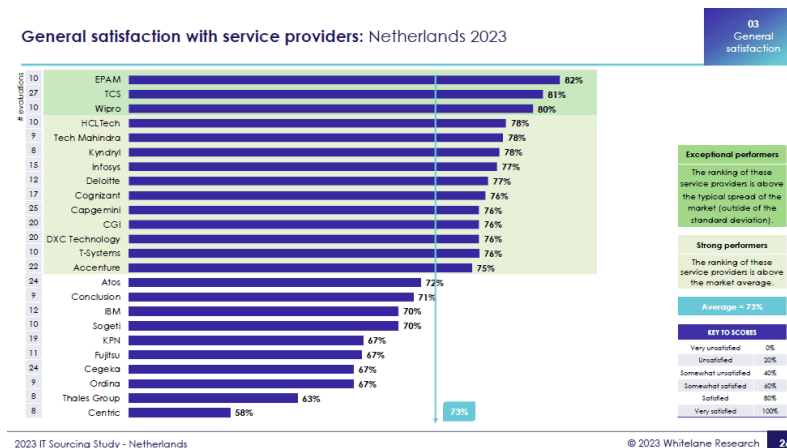
Nr.	Document	Paragraaf pagina	Vraag	Antwoord
-----	----------	------------------	-------	----------

2. Bijlage B-001
Verzoek tot
deelname
- Norm 3
- Aantal respondenten Whitelane (Wipro)
Wij zijn voornemens ons aan te melden voor deelname aan de marktconsultatie Werkplek en Platform Services, gezien wij ogenschijnlijk lijken te voldoen aan de (meeste) gestelde eisen tot deelname voor het kavel Werkplek. Echter viel ons oog op de volgende gestelde sub-eis en vroegen ons af of het aantal gevraagde respondenten wellicht onjuist is opgenomen:

Uit een recentelijk (in 2023 of 2024) gepubliceerd klanttevredenheidsonderzoek dient te blijken dat de klanttevredenheid voldoet aan de onderstaande normen. Dit is bijvoorbeeld aan te tonen op basis van het onafhankelijke marktonderzoek van Whitelane in Nederland. Een algemene klanttevredenheid van minimaal een 7 (op een tienpuntsschaal) bij groot zakelijke klanten gevestigd in Nederland (publiek en/of privaat) met een jaarlijkse opdrachtwaarde van minimaal €1 miljoen (excl. BTW). Het onderzoek dient door een onafhankelijk onderzoeksbureau uitgevoerd te zijn waarbij, voor deelname aan de kavel Werkplek, ten minste 8 respondenten; voor deelname aan de kavel Platform services, ten minste 10 respondenten; in het onderzoek zijn opgenomen. In het geval wij inderdaad afgaan op het klanttevredenheidsonderzoek van Whitelane, lijkt een enkele partij te kunnen voldoen aan deze eis.

Norm 3 heeft betrekking op de algemene klanttevredenheid (en niet specifiek op werkplek of platform services). In het Whitelane onderzoek is dit in onderstaande afbeeldingen opgenomen.

Wij maken u erop attent dat ook andere onafhankelijke rapporten toegepast mogen worden om aan te tonen aan de norm te voldoen.



Nr.	Document	Paragraaf pagina	Vraag	Antwoord
3.	Bijlage B-001 Verzoek tot deelname	Norm 4	Toepassing Whitelane Via deze weg neem ik de vrijheid om onze gedachte over de uitvraag met jullie te delen. Vanzelfsprekend zijn wij zeer belangstellend naar een mogelijke deelname en vervolg van de marktconsultatie m.b.t. werkplekdiensten en platform services. De verwijzing naar het Whitelanerapport is objectief maar dekt niet alle marktpartijen en een cijfer van minimaal een 7 maakt een selectie kritisch op grond van ook het aantal contracten. De vraag naar contracten voor de services maken het voor internationale dienstverleners tot een uitdaging. De omvang van contracten zijn dikwijls groter en beperken zich niet tot Nederland. Gezien de omvang van de Nederlands markt als het gaat om grote contracten. Dus enkel 8 of 10 contracten beperkt de markt. Graag vernemen wij de motivatie om dit zo uit te vragen?	De Belastingdienst wil met het toepassen van de normen er voor zorgdragen dat enkel partijen die passen bij de omvang van de Belastingdienst en aantoonbaar de dienstverlening met de gewenste klanttevredenheid kunnen leveren deelnemen aan de marktconsultatie. Met betrekking tot norm 4 is het toegestaan om internationaal opererende klanten op te nemen. Hierbij dient het Nederlandse deel te voldoen aan de referentienorm. Tot slot willen wij u op het antwoord van vraag 2 wijzen met betrekking tot het aantal respondenten.