



Belastingdienst

MARKTCONSULTATIE

Doorverwijzing financiële zorgen

Aanbestedende dienst : IUC Belastingdienst

Versie : v1.0

Kenmerk : IUC23-770

Datum : 20 juni 2024

Inhoud

Hoofdstuk 1.	Inleiding	3
1.1.	Introductie.....	3
1.2.	Aanleiding marktconsultatie.....	3
1.3.	Doel	3
1.4.	Aanbestedende dienst.....	3
1.5.	Behoeftesteller.....	4
Hoofdstuk 2.	De marktconsultatie.....	5
2.1.	Aanleiding.....	5
2.2.	Huidige dienstverlening	5
2.3.	Toekomstige dienstverlening	5
2.4.	Scope.....	6
2.4.1.	Raming/omvang.....	6
2.5.	Out of Scope.....	6
Hoofdstuk 3.	Procedure marktconsultatie.....	7
3.1.	Publicatie.....	7
3.2.	Planning.....	7
3.3.	Informatieronde	7
3.4.	Indienen vragenlijst.....	7
3.5.	Verdiepende gesprekken	8
Hoofdstuk 4.	Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie.....	9
Hoofdstuk 5.	Bijlage.....	10

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Introductie

Ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding 'Doorverwijzing Financiële Zorgen' nodigt het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst u uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie. Een belangrijk onderdeel van deze voorbereiding is inzicht krijgen in de markt die kan voorzien in de behoefte van de Belastingdienst. Het beeld van de markt wordt mede gevormd door deze marktconsultatie en de optionele verdiepende gesprekken met potentiële marktpartijen.

Deze leidraad beschrijft de organisatie van de aanbestedende dienst, de inhoud, doelstellingen, planning, randvoorwaarden en procedurele zaken van de marktconsultatie.

1.2. Aanleiding marktconsultatie

De Belastingdienst heeft op dit moment een aflopende overeenkomst, zie paragraaf 2.3, en wil een nieuwe overeenkomst afsluiten waarbij de raming van de contractwaarde boven de Europese aanbestedingsdrempel uitstijgt. Middels deskresearch en gesprekken met andere aanbestedende diensten, hebben we nog geen passende organisaties gevonden, anders dan de huidige leverancier, die ons kan voorzien in onze behoefte.

1.3. Doel

Het hoofddoel van deze marktconsultatie is om te onderzoeken of er meerdere partijen in de markt zijn die de gewenste dienstverlening kunnen uitvoeren.

Daarnaast heeft deze marktconsultatie als doel:

- het verzamelen van kennis
- het verkrijgen van inzichten om een beter beeld te krijgen van de markt
- vraag en aanbod op elkaar afstemmen
- de (on)mogelijkheden in kaart brengen

De input die wordt verzameld uit deze marktconsultatie kan invloed hebben op de keuzes die de aanbestedende dienst maakt op de voorgenomen aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt Belastingdienst (waar relevant) in de voorbereiding van de voorgenomen aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Belastingdienst behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. De Belastingdienst benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de voorgenomen aanbesteding.

De marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. De Belastingdienst onderzoekt wat er mogelijk is en wat de perceptie is van de markt. Een bijkomend voordeel is dat geïnteresseerde marktpartijen in een vroegtijdig stadium zicht krijgen op, en zich een goed beeld kunnen vormen van, de voorgenomen aanbesteding. Bovendien kunnen de antwoorden die marktpartijen verstrekken tijdens de marktconsultatie van invloed zijn op de eisen die in de voorgenomen aanbesteding zullen terugkomen. Zo kunnen marktpartijen bijdragen aan het succes van de voorgenomen aanbesteding.

Iedere geïnteresseerde (markt)partij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt van harte uitgenodigd om de vragen in de vragenlijst te beantwoorden.

1.4. Aanbestedende dienst

Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het Ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de Miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van 6 miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

Voor meer informatie zie: <https://over-ons.belastingdienst.nl/organisatie/organisatie-en-taken/>

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Het inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD) en voert namens de Belastingdienst de marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding uit.

1.5. Behoeftesteller

De behoefte komt vanuit alle directies waarmee direct contact is met de doelgroep. Denk hierbij aan de KI&S (belastingtelefoon), CAP, MKB en Particulieren.

Hoofdstuk 2. De marktconsultatie

2.1. Aanleiding

Deze marktconsultatie heeft betrekking op de behoefte van de Belastingdienst aan dienstverlening die hulp biedt aan burgers en ondernemers die financiële zorgen en/of (problematische) schulden hebben (hierna: de doelgroep). Wat betreft ondernemers kan dit op alle niveaus zijn maar vaak zullen het ZZP'ers betreffen. Een ondernemer is naast ondernemer ook een burger. De hulpverlening die de Belastingdienst op dit moment zelf aanbiedt wordt continue verbeterd, maar kent grenzen. De Belastingdienst kan alleen de eigen instrumenten zoals betalingsregelingen, Stella-behandeling en kwijtschelding aanbieden. Bij (problematische) schulden en/of financiële zorgen bieden deze mogelijkheden geen afdoende oplossing. Daarnaast is het perspectief dat de Belastingdienst kan bieden op preventief vlak niet in alle gevallen aansluitend. Samenwerking met een derde partij is daarom noodzakelijk om burgers en bedrijven zo goed als mogelijk te helpen.

Dit is niet de primaire taak van de Belastingdienst, maar zij wil daarin wel haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. In de Visie op Schulden (juni 2021), zie bijlage 3, is daarom opgenomen dat de Belastingdienst mensen met financiële zorgen probeert te helpen bij het oplossen en voorkomen van schulden. Hiervoor zoekt de Belastingdienst de samenwerking met andere (overheids)partijen. Daarnaast heeft de Rijksoverheid een visie op schulden waarbij het volgende een van de belangrijke uitgangspunten is: Een persoonlijke aanpak 'van mens tot mens': op alle momenten in de schuldenketen is de dienstverlening laagdrempelig en ontzorgend¹.

Het (schuld)hulpverleningslandschap is echter complex, versnipperd en voor menig hulpzoeker ondoordrongelijk. Mede hierdoor is de behoefte van de Belastingdienst ontstaan om burgers en bedrijven in deze zoektocht te ondersteunen door een derde partij.

2.2. Huidige dienstverlening

Op dit moment heeft de Belastingdienst een pilot samenwerking met Geldfit. Deze partij biedt voor zowel burgers als bedrijven curatieve en preventieve hulpverlening door middel van een landelijke netwerk van schuldhulpverleners op lokaal niveau. Op dit moment kan Geldfit landelijk de kwaliteit bieden die de Belastingdienst verlangt voor zowel de burgers als bedrijven.

De huidige dienstverlening door Geldfit bestaat op dit moment uit:

- Het telefonisch kunnen doorverbinden van de doelgroep aan Geldfit door medewerkers van de Belastingtelefoon;
- Het bieden van een online portal waarop hulp bij schulden en financiële problemen wordt geboden, waarnaar de Belastingdienst (preventief) schriftelijk en telefonisch kan doorverwijzen;
- Het via een landelijke telefoonnummer (preventief) kunnen doorverwijzen naar Geldfit.

Gedurende deze samenwerkingen wordt 2-wekelijks gerapporteerd en er is 24/7 een portal beschikbaar om cijfers in te zien over het aantal verwijzingen en telefonie. Zie paragraaf 2.4.1. voor meer inzicht in de omvang van de gevraagde dienstverlening.

2.3. Toekomstige dienstverlening

De Belastingdienst zoekt één partij (of samenwerking van partijen) die op één plek overzicht, een luisterend oor en een doorverwijzing biedt naar de meest passende vorm van lokale (schuld)hulp. Deze manier van dienstverlening geeft veel voordelen voor de doelgroep. Daarnaast biedt een dergelijke centrale doorverwijzer de Belastingdienst voordelen: De Belastingdiensttelefoon kan zo eenvoudig iedere burger en bedrijf uit het gehele land naar één centraalpunt doorverwijzen. Het is voor de Belastingdiensttelefoon niet doenlijk om een

¹ <https://open.overheid.nl/documenten/7c027c14-6542-4807-a6da-2f5fb14ccb16/file>

onderscheid te maken in de doelgroep, behoefte van hulpvrager en een direct en pasklaar overzicht te hebben en te houden om zo naar verschillende punten door te kunnen verwijzen.

Als ondersteuning aan de telefonische doorverwijzing wil de Belastingdienst ook kunnen doorverwijzen naar een online centraal platform. Het aanbod van hulp informatie op het centrale platform dient continue up-to-date en compleet te zijn, zodat de doelgroep zelf altijd de meest passende hulp kan vinden. Het is belangrijk dat beide doorverwijs mogelijkheden een uniforme werkwijze hebben en dezelfde hulp bieden. Daarbij moeten beide doorverwijzingen herkenbaar blijven voor de doelgroep en versnippering van het complexe (schuld)hulpverleningslandschap tegen gaan.

In het dienstenaanbod van de Belastingdienst kan vervolgens, afhankelijk van de behoefte van de burger en of het bedrijf een keuze gemaakt worden naar welke partijen door te verwijzen, bijvoorbeeld een combinatie van overheidsorganisaties (gemeenten/KvK) en het centrale platform.

2.4. Scope

De Belastingdienst is op zoek naar een dienstverlener die kan voorzien in de doorverwijzing van burgers en bedrijven met schulden en/of financiële zorgen (de doelgroep). Om deze doorverwijzing kwalitatief goed te kunnen uitvoeren beschikt deze dienstverlener over een landelijk netwerk op lokaal niveau van schuldhulpverleners. De scope van de dienstverlening bestaat uit:

- Het rechtstreeks telefonische doorverbinden van de doelgroep door de Belastingtelefoon aan de dienstverlener (rechtstreekste telefonische doorverbinding);
- Het schriftelijk en telefonische kunnen doorverwijzen van de doelgroep naar een landelijk telefoonnummer van de dienstverlener (telefonische doorverwijzing);
- Het schriftelijke en telefonische kunnen doorverwijzen van de doelgroep naar een online portal, waarop hulp wordt geboden bij schulden en financiële problemen. Deze online portal is in beheer van de dienstverlener (digitale doorverwijzing).

Voor verdere beschrijving en eisen aan de dienstverlening zie de eisen uit bijlage 1 – Concept Programma van eisen. Dit document betreft geen definitieve versie is, maar is meegegeven om een eerste indruk te geven in de belangrijke punten van de dienstverlening .

2.4.1. Raming/omvang

De geraamde omvang van deze opdracht voor 2025 is als volgt:

- 8666 telefonische doorverbindingen
- 6506 schriftelijke doorverwijzingen in brieven
- 7200 doorverwijzingen via social media of andere communicatie kanalen.

De raming voor de jaren na 2025 zal na verwachting nagenoeg gelijk zijn als de omvang voor 2025.

2.5. Out of Scope

Alle dienstverlening die nodig is nadat de doelgroep is doorverwezen aan een passende schuldhulpverlener. De doelgroep mag ook niet actief worden benaderd door de dienstverlener maar wordt enkel curatief en preventief doorverwezen aan de dienstverlener.

Hoofdstuk 3. Procedure marktconsultatie

3.1. Publicatie

De Belastingdienst heeft ervoor gekozen om deze marktconsultatie schriftelijk en in breed verband uit te voeren, teneinde alle potentieel geïnteresseerde marktpartijen in de gelegenheid te stellen aan dit proces deel te nemen. Om deze reden is de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed.

3.2. Planning

Voor de marktconsultatie wordt de onderstaande planning gehanteerd. De aanbestedende dienst kan zonder opgave van rede de planning tussentijds aanpassen, waarbij het uitgangspunt is om wijzigingen te vermijden dan wel te beperken. Wijzigingen in de planning zullen gecommuniceerd worden via TenderNed.

#	Activiteit	Datum
1	Publicatie marktconsultatie op TenderNed	21-06-2024
2	Informatieronde - uiterste datum stellen van vragen over de marktconsultatie	04-07-2024 voor 09:00 uur
3	Informatieronde - beantwoording vragen over de marktconsultatie	09-07-2024
4	Uiterste datum indienen ingevulde vragenlijst via berichtenmodule TenderNed	18-07-2024 voor 09:00 uur
5	Optioneel: verdiepende gesprekken	25 juli 2024

3.3. Informatieronde

U kunt tot en met de hierboven genoemde datum vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatie documenten. Vragen kunnen worden gesteld via de berichtenmodule in TenderNed. Vragen die op een andere manier of na de genoemde datum worden gesteld, worden niet behandeld.

De Belastingdienst zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de aangegeven datum in paragraaf 3.2 de gestelde vragen beantwoorden via TenderNed. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van het marktconsultatiedocument waarop de vraag betrekking heeft. Vragen worden ook door de Belastingdienst beantwoord via de berichtenmodule van TenderNed.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door de Belastingdienst vastgelegd in een nota van inlichtingen. Deze nota wordt gepubliceerd op TenderNed.

3.4. Indienen vragenlijst

In bijlage 2 zijn de vragen van deze marktconsultatie opgenomen.

Er is ruimte gelaten om input te leveren waar door aanbestedende dienst niet naar gevraagd is. U krijgt hiermee de mogelijkheid om additionele informatie te geven die u van belang vindt. Alle input op deze marktconsultatie wordt op prijs gesteld; u heeft recht om de vragenlijst slechts gedeeltelijk te beantwoorden.

De ingevulde vragenlijst dient via de berichtenmodule van TenderNed ingediend te worden voor de uiterlijke datum zoals genoemd in paragraaf 3.2. Ingevulde vragenlijsten die na deze deadline worden ingediend worden in eerste instantie niet in behandeling genomen.

De antwoorden op de vragenlijst worden niet beoordeeld en dienen slechts ter informatie. Er worden geen waardeoordelen over de ingevulde vragenlijst uitgesproken of gecommuniceerd.

U dient zich er van bewust te zijn dat u commercieel of gevoelige informatie kunt verstrekken die in het kader van de marktconsultatie van belang kan zijn, maar waarvan u niet wilt dat deze informatie met derden gedeeld wordt. Indien dit het geval is, dient u dit expliciet in het antwoord aan te geven. Mocht u dit per ongeluk niet doen en de informatie wordt mogelijkwerijs anoniem opgenomen in de aanbestedingsdocumenten dan kunt u de Belastingdienst hier niet aansprakelijk voor stellen of verantwoordelijk voor houden.

3.5. Verdiepende gesprekken

Op basis van uw antwoorden kan de Belastingdienst u uitnodigen voor een verdiepend gesprek. Deze toelichting kan worden gebruikt tot verdere uitwerking als input voor de voorgenomen aanbesteding. Indien de Belastingdienst hier behoefte aan heeft, ontvangt u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed.

Hoofdstuk 4. Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie

De Belastingdienst heeft deze leidraad met veel zorg samengesteld. Indien u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden constateert dient u deze te melden tijdens de informatieronde. Uw deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht. Indien u wel deelneemt aan de marktconsultatie dan gelden onderstaande voorwaarden en zijn onderstaande uitgangspunten van toepassing.

- Bij deze marktconsultatie worden de algemene beginselen van het Europees aanbestedingsrecht nageleefd. De beginselen zijn: transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit;
- Bij de voorgenomen aanbesteding bestaat geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de voorgenomen aanbesteding die zal worden gestart. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Het marktconsultatiedocument is slechts geschreven in het kader van de marktconsultatie. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding, waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- De in deze marktconsultatie genoemde informatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de voorgenomen aanbesteding) wordt verstrekt.
- De Belastingdienst behoudt zich het recht voor om:
 - de planning zoals in deze leidraad geschetst naar eigen inzicht aan te passen;
 - de marktconsultatie en/of de voorgenomen aanbestedings(procedure) geheel of gedeeltelijk te staken of stoppen.
- Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Belastingdienst als voor de marktpartij.
- De door middel van deze marktconsultatie verstrekte informatie wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis teneinde tot kwalitatief betere aanbestedingsdocumenten te komen. De Belastingdienst maakt hetgeen hem bij de uitvoering van deze marktconsultatie ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden op geen enkele wijze verder bekend. De Belastingdienst kan de versterkte informatie wel geanonimiseerd verwerken in een samenvatting van de resultaten van deze marktconsultatie of in de aanbestedingsdocumenten. Hierbij geldt dat de Belastingdienst geen commercieel gevoelige informatie opneemt in de aanbestedingsstukken of specifieke verwijzingen naar deelnemers aan deze marktconsultatie.
- Communicatie over deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via TenderNed.
- Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en uitgangspunten.

Hoofdstuk 5. Bijlage

1. Bijlage 1 - Concept programma van Eisen
2. Bijlage 2 - Vragenlijst marktconsultatie
3. Bijlage 3 - Visie op Schulden (juni 2021)