



Belastingdienst

Marktconsultatie

Contactcenter as a Service (CCaaS)

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC23-030
Datum : 20-9-2024

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Algemeen.....	3
1.1	Leeswijzer.....	3
1.2	Inleiding.....	3
1.3	De Belastingdienst.....	3
1.4	Doelstelling marktconsultatie.....	4
Hoofdstuk 2.	Context.....	5
2.1	Huidige situatie.....	5
2.2	Relevante ontwikkelingen.....	6
2.3	Behoefte.....	7
2.4	Doelen.....	7
Hoofdstuk 3.	Vragen.....	8
3.1	Algemeen.....	8
3.2	Ecosysteem.....	8
3.3	Expertise.....	8
3.4	Contractueel.....	9
3.5	Financieel.....	9
3.6	Privacy & Security (Compliance).....	9
3.7	Input leverancier.....	9
Hoofdstuk 4.	Marktconsultatie procedure.....	10
4.1	Algemeen.....	10
4.2	Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst.....	10
4.3	Contact.....	10
4.4	Planning marktconsultatie.....	11
4.5	Vragen.....	11
4.6	Vormvereisten.....	11
4.7	Mondelinge toelichting, aanvullende vragen en /of demo.....	11
4.8	Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie.....	11
BIJLAGE 1.	Begrippen- en afkortingenlijst.....	13

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1 Leeswijzer

Hoofdstuk 1 “Algemeen” beschikt over de volgende paragrafen: 1.1 Leeswijzer 1.2. Inleiding, 1.3. De Belastingdienst, en 1.4 Doelstelling marktconsultatie. Hierin bevindt zich de algemene informatie over de marktconsultatie.

Hierna in hoofdstuk 2 “Context” en deze bestaat uit de paragrafen: 2.1 Huidige situatie, 2.2 Relevante ontwikkelingen, 2.3 Behoeft, 2.4 Doelen en 2.5 Gebruikersgroep. Hierin is de huidige situatie beschreven.

In hoofdstuk 3 zijn de vragen opgenomen.

In hoofdstuk 4 “Marktconsultatie procedure” is de procedure in kaart gebracht. Hierin staat de informatie om aan de marktconsultatie te kunnen deelnemen.

1.2 Inleiding

De directie informatievoorziening (IV) van de Belastingdienst levert een belangrijke bijdrage aan de dienstverlening van de Belastingdienst (directoraten Belastingdienst, Toeslagen, Douane). Een van de geleverde diensten is een contactcenterdienst voor onder andere de Belastingtelefoon.

In verband met een mogelijke verweving vanwege het expireren van diverse overeenkomsten, de markt die beweegt richting cloud oplossingen en aanbod van samenhangende oplossingen, in de vorm van ecosystemen en de interesse in de rol / toegevoegde waarde van implementatiepartners is deze marktconsultatie geïnitieerd.

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. De Belastingdienst heeft hiertoe in dit document de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten en/of openbaar gemaakt, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De Belastingdienst mag vrij over de verstrekte informatie beschikken en deze informatie gebruiken. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Mogelijk wordt u benaderd voor een aanvullende toelichting en/of om uw oplossing te presenteren tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van de Belastingdienst.

1.3 De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën dat op haar beurt weer onderdeel uitmaakt van de rechtspersoon de Staat der Nederlanden. Onder de Belastingdienst vallen ook:

- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD);
- Douane: die belast is met het toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen door Nederland;
- Toeslagen: dat belast is met het uitkeren van inkomensafhankelijke toeslagen;

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg.

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.

1.4 Doelstelling marktconsultatie

Een marktconsultatie is een georganiseerde informatie-uitwisseling door middel van vragen en antwoorden met belanghebbenden over de voorliggende behoefte. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt ten aanzien van Software leveranciers en implementatiepartners die de Belastingdienst mogelijk kunnen gaan ondersteunen in de transitie van contactcenters en aanverwante systemen naar een cloud gebaseerd ecosysteem.

De marktconsultatie stelt de Belastingdienst in staat om een beeld te vormen van de mogelijkheden en oplossingen beschikbaar in de markt. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend. Daarnaast heeft het op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolg activiteiten.

De wens is om de kennis van de markt te benutten om tot een kwalitatief beeld van de markt te komen op zowel functioneel als technisch vlak. Hiervoor nodigt de Belastingdienst de marktpartijen uit om te reageren. De bijdragen vanuit de markt worden zeer op prijs gesteld. De marktconsultatie zorgt ervoor dat een mogelijke toekomstige opdracht goed aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt.

Het doel van de marktconsultatie bestaat uit:

- het wekken van interesse bij de partijen in de markt;
- het vaststellen van het potentieel van de partijen in de markt (marktwerking, concurrentie en samenwerking tussen de marktpartijen);
- het bepalen van de opdrachtstrategie (marktbenadering, scope afbakening, inhoudelijke aspecten en randvoorwaarden; en
- het vaststellen van de beschikbaarheid van bestaande oplossingen en ontwikkelingen in de markt zoals beschreven in dit document;

Hoofdstuk 2. Context

2.1 Huidige situatie

De Belastingdienst heeft vooral on-premises contactcenter oplossingen met daarnaast een WFO-suite.

Hieronder wordt de huidige situatie per item nader toegelicht:

Huidige Kanalen (Touchpoints)

- Belastingtelefoon (Genesys);
- Balie (JCC-Software);
- Videobellen (24 Sessions);
- Website / portal Belastingdienst.nl;
- App Belastingdienst Aangifte;
- Social media;
- Brieven (Ontvangen en Mededelen)
- MijnOverheid Berichtenbox

Toekomstige touchpoints: Chat (chatbot, Livechat en messaging (asynchroon));

Ondersteunende interactie services

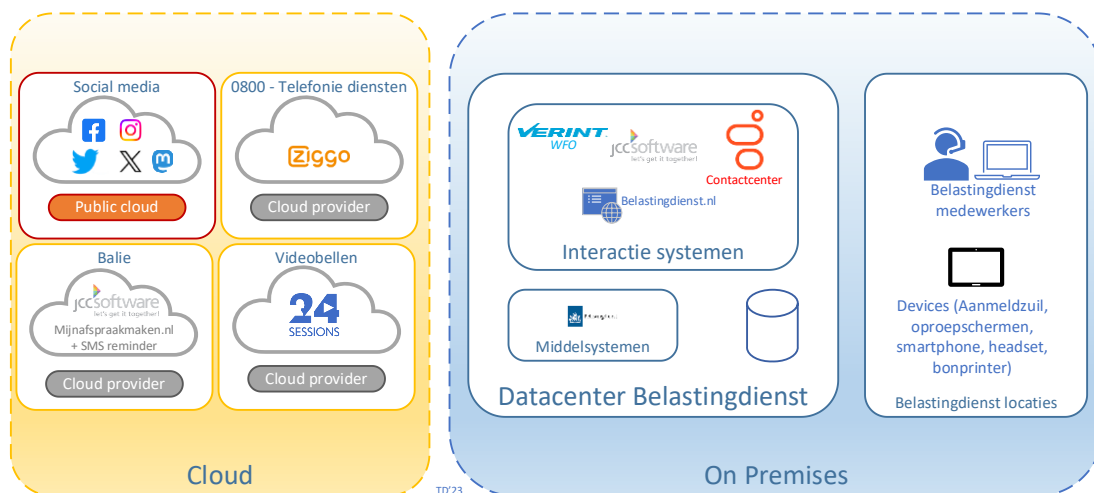
- WorkForceOptimization (Verint);
 - Quality Monitoring;
 - Knowledge Management;
 - Enterprise Feedback Management (CKTO: Voice of the Customer);
 - Speech Analytics;
- Adobe (webanalyse tooling);
- Coosto;

Middelsystemen

De verschillende klantsegmenten van de Belastingdienst, zoals Grote Ondernemingen, Toeslagen, Douane, Particulieren, beschikken over elk hun middelsystemen voor informatieverwerking van de dossiers. Deze verschillende middel- en archiefsystemen zijn historisch gezien deels nog organisatiegericht. Inrichting volgens (afdelingen van) de organisatie in plaats van klant-/zaakgericht.

Landschap On Premises – Cloud verdeling

Een deel van de Belastingdienst systemen zal migreren naar Cloud voorzieningen waarbij een deel On-premises zal blijven. Hieronder een figuur van de huidige situatie (IST). Met de verwachte verschuiving van een deel van de Belastingdienst systemen naar Cloud voorzieningen zal er meer ruimte komen voor klantgerichtheid waarbij er blijvend voldaan moet worden aan de geldende beveiligings- en privacyregels.



Cloud	On Premises ODC Belastingdienst
Social media (Facebook, Twitter / X, Instagram, mastodon).	Websites en portalen Belastingdienst, toeslagen, douane.
Telefonie (Ziggo) o800-diensten	Telefonie (Genesys).
Balie (JCC-Software): Mijnafspraakmaken.nl, SMS reminder.	Balie (JCC-Software) met afspraakbevestiging mogelijk per e-mail en bij de Hulp bij aangifte campagne ook per brief.
Videobellen (24 sessions)	Workforce Optimization (Verint): Enterprise Feedback Management, Quality Management, en Knowledge Management.
Adobe Metrics (webanalyse tooling), Opinionlab	Middelsystemen (Toeslagen voorziening, motorrijtuigenbelasting etc.)
MijnOverheid Berichtenbox (Logius)	

Kengetallen

Interacties:

- Website; 26 miljoen bezoeken in Q4 2022
- Portalen; circa 10 miljoen bezoeken (inclusief Toeslagen en Douane)
- Telefonie; 9 miljoen inbound en 1,7 miljoen outbound/ callback (jaar 2022)
- Balie; afspraakbevestiging per e-mail, tijdens Hulp bij aangifte campagne tevens een afspraakbevestiging per brief mogelijk (13.000 stuks verzonden in 2023), SMS reminder
- App; ruim 500.000 belastingaangiftes (periode 1 april-1 mei 2023)
- Social media; ruim 16.000 antwoorden gegeven, ruim 500.000 volgers en bijna 500 proactieve berichten geplaatst.

2.2 Relevante ontwikkelingen

Vanuit de hierboven genoemde huidige situatie zijn er toekomstige ontwikkelingen die relevant zijn voor een ecosysteem oplossing:

- Overgang van een on-premises contactcenter naar een cloud omgeving (CCaaS) in combinatie met WEM en toevoeging van CJM.
- Opname van CRM in het landschap (CRM SaaS). Dit zal als een separate tender worden uitgevoerd.

- Toekomstige kanalen zoals bijvoorbeeld Chat.
- Het baliesysteem wordt niet aanbesteed en blijft vooralsnog grotendeels on-premises.

2.3 Behoefte

Meer inzicht verkrijgen in de mogelijkheden van CCaaS ecosysteem en toegevoegde waarde die Implementatiepartners aan de Belastingdienst zouden kunnen gaan bieden.

2.4 Doelen

- Ondersteuning in de contactcenter Cloud transitie
- Inzicht in verbeterpotentieel in techniek en processen: Transitie van een middelgerichte naar een meer klantgerichte werkwijze.

Hoofdstuk 3. Vragen

De Belastingdienst verzoekt u een schets te geven van de te bieden diensten, de te gebruiken (deel)oplossing en daarnaast de onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden.

Onderstaand zijn de vragen opgenomen behorende bij deze marktconsultatie. Het verzoek is om de beantwoording van de vragen kort en bondig te doen. Het verzoek is om maximaal één A4 pagina per vraag hanteren.

3.1 Algemeen

De hoofdvraag van het vraagstuk is hoe de Implementatiepartner bijdrage zou kunnen leveren aan de contactcenter transitie op korte en (middel-) lange termijn van een on-premises naar een cloud oplossing. Hopelijk kan de markt dat aan de Belastingdienst toelichten.

Het primaire doel is om klanten en medewerkers een goede klantreis ervaring te kunnen bieden.

Hoe kan uw partnership en/of CCaaS Oplossing een toegevoegde waarde leveren voor onze organisatie?

Geef tevens in de beantwoording aan welke uitdagingen u ziet.

Vraag 1.	Wat is uw rol, bent u fabrikant levert u een CCaaS dienst of Implementatie en change management diensten?
Vraag 2.	Welke CCaaS Oplossingen kunt u bieden (waaronder ook WEM, CJM, en of CRM?) en wat zijn hierbij uw overwegingen?
Vraag 3.	Bent u bereid om alleen menskracht te leveren als er geen CCaaS diensten mogen worden geleverd? (indien dit het geval zou zijn n.a.v. de CCaaS tender).
Vraag 4.	Wat voegt een Implementatiepartner toe aan het dienstenportfolio van een fabrikant van een CCaaS oplossing? (Zoals bijvoorbeeld technische implementatie en businesswaarde, (waaronder maar niet beperkt tot, de oplossing digitaal toegankelijker maken, kostenmanagement en business transformatie.))

3.2 Ecosysteem

Vraag 5.	Geef een beschrijving van de CCaaS Oplossing en geef daarbij op deze onderdelen meer toelichting: - Routing - WEM - Gegevensbescherming - CJM - BI
Vraag 6.	Kan de Belastingdienst CJM het beste als onderdeel van CCaaS of van een CRM tender uitvragen? Wat zijn uw best practice ervaringen met name gezien integraties hiervan met ecosystemen? (CJM kan hierbij worden verdeeld naar Mapping, Analytics en Orchestration).
Vraag 7.	Is het mogelijk om met de CCaaS Oplossing Gegevens hybride (deels On Premises) op te slaan?
Vraag 8.	Ten aanzien van historische rapportage; Hoe gaat uw Oplossing om met Analytics / BI / data?
Vraag 9.	Ten aanzien van historische rapportage; welke mogelijkheden zijn er ten aanzien van data ontsluiting richting een Belastingdienst on premises Analytics / data platform?

3.3 Expertise

Vraag 10.	Is er binnen uw organisatie kennis van de Nederlandse regio? (Nederlandse wet- en regelgeving, Het Nieuwe Roosteren, Speech taalmodellen, DigiD e.d.)
Vraag 11.	Heeft u mensen in dienst die begeleiden (en relevante ervaring hebben) bij verandermanagement & CCaaS implementaties bij organisaties als de onze? (dit i.v.m. de verwachting dat (alle) processen opnieuw bekeken en aangepast moeten worden).
Vraag 12.	Welke relevante referenties van CCaaS implementaties binnen de Nederlandse markt bij organisaties vergelijkbaar met de Belastingdienst heeft u? Mogen wij deze referenties rechtstreeks benaderen om naar hun ervaringen te informeren?

3.4 Contractueel

Vraag 13.	Hoe zou er in het geval van een aanbesteding, aangeboden gaan worden, als hoofdaannemerschap of als onderaannemer of in combinatie, en voor welke duur kan u een overeenkomst aangaan?
-----------	--

3.5 Financieel

Vraag 14.	Welke afreken- en prijsmodellen zijn er en wat zijn hierin de costdrivers?
-----------	--

3.6 Privacy & Security (Compliance)

Vraag 15.	Hoe heeft uw organisatie, cloud vendor of relevante subverwerkers privacy en security aspecten geborgd, bijvoorbeeld met relevante certificering of andere toetsbare wijze? Zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: De Belastingdienst gebruikt een stelsel van beveiligingsmaatregelen en –eisen. De basis daarvan is ISO 27001-certificering: Bent u door een geaccrediteerde partij ISO 27001 en SOC2 gecertificeerd?
Vraag 16.	Hoe kan de Oplossing en/of uw organisatie de Belastingdienst in staat stellen om aan de AVG (GDPR) compliance richtlijnen te kunnen voldoen? (denk daarbij onder andere aan BYOK, opslag on-premises, archiefwet bewaartermijnen, gegevensbescherming)
Vraag 17.	Kan uw organisatie toegevoegde waarde bieden ten aanzien van maatregelen die u treft om datalekken te voorkomen? Hoe handelt u in het geval van datalekken die betrekking hebben op gegevens van de Belastingdienst?

3.7 Input leverancier

Vraag 18.	Welke additionele informatie wilt u mee geven aan de Belastingdienst ten aanzien van aspecten welke nog niet geraakt zijn in de voorgaande vragen (denk hierbij ook aan innovatieve ontwikkelingen of een andere context/scope)?
Vraag 19.	Afrondende open vraag aan de markt: Met welke zaken zouden wij nog meer rekening kunnen houden bij een aanbesteding? (suggesties?) Welke nieuwste (technische) ontwikkelingen heeft uw platform? Wat zou voor u grond zijn om niet aan te bieden? Heeft u nog zaken die u ons wilt meegeven?

Hoofdstuk 4. Marktconsultatie procedure

4.1 Algemeen

Iedere belangstellende ondernemer mag deelnemen aan deze marktconsultatie. Aan de deelnemers aan deze marktconsultatie wordt gevraagd de in hoofdstuk 3 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van de te gebruiken aanpak en oplossing. Voor de schets van de oplossing zoals u deze beschikbaar heeft, is het toegestaan om naast de globale beschrijving als bijlage nadere informatie toe te voegen.

Het indienen van schriftelijke reacties kan via TenderNed middels de Berichtenmodule o.v.v. het **kenmerk IUC23-030**.

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk **4 oktober 24:00 uur** via TenderNed.

4.2 Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst zal deze marktconsultatie voor de opdracht begeleiden. Het is onderdeel van Belastingdienst SSO Facilitaire Dienstverlening (B/SSOFD) en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de ondergebrachte Rijkscategorieën. Tevens wordt ook de specifieke inkoop verzorgd voor de Belastingdienst en Domeinen Roerende Zaken. Zie voor meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst de internetsites www.belastingdienst.nl en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin.

4.3 Contact

De Belastingdienst hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via TenderNed of het onderstaand e-mailadres. Communiceert u over deze marktconsultatie met andere medewerkers van de of tracht u via andere kanalen om hen te beïnvloeden. Dan kan dat voor reden zijn voor de Belastingdienst om u uit te sluiten van verdere deelname aan deze marktconsultatie.

Contactpersoon	
Naam:	Stijn Timmen
Functie:	Sr. Inkoopadviseur
Telefoonnummer:	06 - 21 57 01 52
E-mail:	Shw.timmen@belastingdienst.nl

4.4 Planning marktconsultatie

De planning van de marktconsultatie is hieronder opgenomen. Indien hierin wijzigingen plaatsvinden, zal dit via TenderNed worden gecommuniceerd.

Activiteit	Datum
Publicatie markconsultatie op TenderNed	20-9-2024
Uiterst moment van insturen beantwoording.	04-10-2024 24:00 uur
Optioneel: mondelinge toelichting en/ of aanvullende vragen	Week 42 – 43 (2024)

4.5 Vragen

Indien u ondanks de zorg die De Belastingdienst aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u die dan door middel van een Bericht in de berichtenmodule van TenderNed kenbaar maken. Er is geen formele NVI geplant, echter zullen vragen indien noodzakelijk worden beantwoord en gepubliceerd via een nota van inlichtingen in TenderNed.

4.6 Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de gestelde vragen in hoofdstuk 3. Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de marktconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word of Excel format. Aanvullende en overige documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de onderstaande gegevens:

- Naam
- Functie
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

4.7 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen en /of demo

De Belastingdienst zal mogelijkerwijs enkele deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door de Belastingdienst gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen reacties. Mogelijkerwijs zal er ook een demo mogelijkheid worden georganiseerd, afhankelijk van de uitkomsten van de schriftelijke ronde van de marktconsultatie.

4.8 Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de alle voorwaarden zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument. Hieronder staan de randvoorwaarden limitatief opgesomd:

1. Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én de Belastingdienst vrijblijvend;
2. Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
3. De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
4. Door de deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht aan de Belastingdienst in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden;

5. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbestedings- of inkooptraject;
6. De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door tijdens deze marktconsultatie ontvangen informatie te verwerken in het Beschrijvend document), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie. Door deel te nemen aan marktconsultatie stemt u hiermee in;
7. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
8. De inbreng van deelnemers aan deze marktconsultatie zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de deelnemers van deze marktconsultatie en de Belastingdienst;
9. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, productinformatie mag in het Engels;
10. De Belastingdienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
11. Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
12. Het accepteren of honoreren van eventuele voorwaarden of claims (waaronder voorwaarden of claims t.a.v. Intellectuele Eigendomsrechten zoals auteursrecht) van deelnemers aan deze marktconsultatie over het gebruik van door hen aan de Belastingdienst in het kader van deze marktconsultatie informatie of vertrouwelijkheid en geheimhouding van door de betreffende marktpartij verstrekte informatie is niet mogelijk. Wel zal de Belastingdienst bij het verstrekken, openbaren of verwerken van informatie verkregen van deelnemers tijdens, of voortvloeiend uit, deze marktconsultatie zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat deze informatie direct herleidbaar is tot een bepaalde deelnemer van de marktconsultatie.
13. Indien intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) van een deelnemer of van derden van toepassing zijn dan wordt de Belastingdienst door de betreffende deelnemer aan deze marktconsultatie gevrijwaard van een vordering van deze deelnemer en/of derden op basis van die intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten).
14. De Belastingdienst behoudt zich het uitdrukkelijk het recht voor: De planning van deze marktconsultatie zoals opgenomen in dit document te wijzigen. Daarnaast ook om de marktconsultatie tijdelijk en/of definitief te staken.

BIJLAGE 1. Begrippen- en afkortingenlijst

1. **B/CFD:** Belastingdienst / Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de facilitaire services voor de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties en is tevens een Inkoopuitvoeringscentrum (IUC).
2. **BelastingTelefoon:** het dienstonderdeel binnen de Belastingdienst waarbij de burger/ondernemer terecht kan met vragen. Het belangrijkste telefoniekanaal.
3. **BYOK:** Bring Your Own Key. De Belastingdienst gebruikt in dit geval een eigen sleutel.
4. **CJM:** Customer Journey Management (Klantreis management). Het in kaart brengen en visualiseren van de klantreis (Customer Journey Mapping) is vaak de eerste stap in Customer Journey Management. De tweede stap is het organiseren van teams, die vervolgens aan de slag gaan met het verbeteren van deelreizen of het verbinden van klantreizen. CJM Tooling is een stuk gereedschap dat CJM kan ondersteunen met het beheer en inzicht in de klantreizen.
5. **CKTO** (Continue KlantTevredenheidsOnderzoek): met behulp van enquêtes de klanttevredenheid meten na een contact met de Belastingdienst. Momenteel deels ingevuld met een Verint EFM oplossing.
6. **CRM:** Customer Relationship Management.
7. **Datalek:** een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens.
8. **IUC Belastingdienst:** Inkoopuitvoeringscentrum van de Belastingdienst als onderdeel van B/CFD verantwoordelijk voor het uitvoeren van (Europese) aanbestedingen.
9. **IV: Informatie Voorziening.** de IV-organisatie verzorgt en is verantwoordelijk voor de ICT voorzieningen van de Belastingdienst.
10. **Kanalen:** interactiekanalen. Voorbeelden van deze Kanalen zijn website, balie, telefonie inbound en outbound, chat, e-mail en social media.
11. **Klantreis:** een klantreis is de totale beleving van de dienstverlening door de ogen van de klant, inclusief alle fases die de klant doormaakt en alle contactmomenten die de klant heeft met de Belastingdienst. Vertaling: Customer Journey.
12. **ODC Belastingdienst:** Overheidsdatacenter Belastingdienst is één van de vier grote overheidsdatacenters in Nederland. Deze biedt binnen de Rijksoverheid diensten aan. ODC Belastingdienst is gevestigd in Apeldoorn. Daar staan on-premises oplossingen. De diensten worden geleverd door de Belastingdienst directie Datacenter Services (DCS).
13. **WFO:** WorkForce Optimization, in de cloud wordt vaker de term Workforce Engagement Management (WEM) gebruikt.