



Belastingdienst

ANTWOORDEN MARKTCONSULTATIE Uitbesteden DT KOT IUC24-734

Aanbestedende dienst : IUC Belastingdienst
Versie : V1.0
Kenmerk : IUC24-734
Datum : 6 december 2024

Nummer	Vraag	Antwoord
1	In welke vorm dient de uiteindelijke beantwoording van de marktconsultatie ingediend worden?	De antwoorden op de gestelde vragen dienen te worden ingediend via het bij de marktconsultatieleidraad gevoegde Excel-bestand.
2	Welke parameters (KPI's) worden momenteel gebruikt om kwaliteit te meten?	De huidige parameters voor het meten van kwaliteit zijn: • Klanttevredenheid • Bezwaren • Collegiale toetsing • Tijdigheid
3	Hoe kunnen wij inzicht krijgen in deze parameters?	Inzicht is op dit moment nog niet beschikbaar, maar zal worden opgenomen in de aankomende aanbesteding.
4	In welke frequentie kunnen wij inzicht krijgen in deze parameters?	Inzicht is op dit moment nog niet beschikbaar, maar zal worden opgenomen in de aankomende aanbesteding.
5	Zijn er richtlijnen of beleid waar we rekening mee moeten houden aangaande het delen van gegevens buiten de Nederlandse of EU grenzen ?	De opdrachtnemer dient rekening te houden met de randvoorwaarden zoals beschreven in bijlage 3b van de leidraad. De aanbestedende dienst geeft aan dat werkzaamheden binnen Europa, buiten de Nederlandse grenzen, onder bepaalde voorwaarden mogelijk zijn. Werkzaamheden buiten de Europese grenzen zijn vanwege veiligheidsredenen niet toegestaan.
6	Gaat de voorkeur uit naar dat de Opdrachtnemer ook in TVS gaat werken?	Er zijn geen voorkeuren, mits deze goed onderbouwd zijn. De aanbestedende dienst ontvangt hierover graag input vanuit de markt.
7	Is TVS ook toegankelijk in een virtuele desktop? Is TVS eventueel ook buiten de EU benaderbaar?	Zie het antwoord op vraag 5.
8	Zijn er reeds bestaande ervaringen met het uitbesteden van dergelijke processen binnen de huidige organisatie? Zo ja, welke uitdagingen brengt dat met zich mee en kunnen jullie eventuele ervaringen delen?	Er is reeds ervaring opgedaan met het traject "Tijdelijke tegemoetkoming kinderopvangkosten." De aanbestedende dienst wijst de vragensteller er echter op dat dit een nieuw ontwikkeld proces betrof en geen bestaand werk. Het uitbesteden van bestaand werk is nog nooit eerder zo gedaan; het betreft een unieke opdracht binnen dienst toeslagen.
9	Zijn er specifieke onderdelen in het proces in de scope die u niet zou willen uitbesteden? Denk daarbij bijvoorbeeld aan het proces van het uitbetalen van toeslagen.	De aanbestedende dienst verzoekt de vragensteller het marktconsultatiedocument te raadplegen, waarin duidelijk is beschreven wat binnen en buiten de scope van de opdracht valt.
10	Wat zijn de beschikbare/gewenste communicatiekanalen voor communicatie met betrekking tot deze scope?	De aanbestedende dienst ontvangt graag input vanuit de markt over hoe dit het beste kan worden ingevuld. Onder communicatie wordt specifiek de communicatie met burgers verstaan. Daarnaast is het van belang dat het dossier conform de geldende richtlijnen op orde is.
11	Wat is het aantal posten dat binnen deze scope van de marktconsultatie valt?	De scope omvat 16.000 posten.
12	Wat zijn de handelingen die onderdeel zijn van het proces?	De aanbestedende dienst verzoekt de vragensteller hiervoor paragraaf 2.3 van de leidraad en bijlage 2 (Procesbeschrijving) te raadplegen.
13	Wat is uw inschatting wat betreft contact met burgers met betrekking tot de aanvragen in de huidige backlog? (inschatting in percentage)	De aanbestedende dienst verwacht dat het merendeel van het contact plaatsvindt met burgers of KOO, een geschat percentage van 75%.
14	Wat is jullie inschatting wat betreft het opleiden/trainen van medewerkers om het proces goed te kunnen uitvoeren? Hoeveel training en opleiding is nodig en in welke vorm? Wat zijn daarbij uw huidige ervaringen?	Voor eigen medewerkers is er momenteel een procesopleiding die binnen vijf dagen moet worden afgerond. Deze opleiding is bedoeld voor medewerkers die al bekend zijn met het DT-KOT proces. Hoe inschrijvers hiermee omgaan, is flexibel en sterk afhankelijk van het niveau van de medewerkers die voor de resultaatopdracht worden ingezet.
15	Zijn er bepaalde certificeringen vereist met betrekking tot deze scope? Denk hierbij aan een eindexamen na de trainingen.	Het is aan de opdrachtnemer om te bepalen hoe de inrichting, training en toetsing van medewerkers wordt georganiseerd. Dienst Toeslagen stelt geen specifieke certificerings- of toetsingseisen. Wel is het van belang dat de opdrachtnemer voldoet aan de gestelde KPI's.

16	Wat is het minimale vereiste kennis- en ervaringsprofiel met betrekking tot de werkzaamheden binnen de scope op basis van uw huidige ervaringen?	Het minimale vereiste kennisniveau is mbo-niveau 4. Belangrijke competenties voor deze medewerkers zijn: • Flexibiliteit • Klantgerichtheid • Resultaatgerichtheid • Samenwerken • Stressbestendigheid
17	Bestaat er een piek in de binnenkomst van de posten die handmatig verwerkt moeten worden of is dit gelijkmatig verdeeld over het hele jaar / de betreffende periode?	Afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting rijst de vraag of het volledige pakket bij de start van de opdracht wordt aangeboden of gedurende de looptijd van de overeenkomst in batches.
18	Uit de beschrijving begrijpen dat wij verantwoordelijk zijn voor het volgende, klopt dit? 1. Verwerken van de aanvragen? 2. Het beoordelen van de casussen? 3. Vaststellen wat het juiste bedrag is? 4. Contact onderhouden met de burgers? 5. Eventuele andere handelingen?	Deze aanname is deels correct. Bij punt 3 betreft het echter het vaststellen van de juiste opvanglasten (uren en uurtarief). Ter aanvulling op punt 4 gaat het ook om het contact opnemen met KOO. Daarnaast maakt archivering ook deel uit van de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer.
19	Vereiste capaciteit & flexibiliteit: Is het mogelijk om naast eigen resources ook gebruik te maken van flex-medewerkers (subcontractors)?	De aanbestedende dienst bevestigt dat dit haalbaar is.
20	Wat is kwaliteit van de contactgegevens die de opdrachtnemer meekrijgt om aanvragers te contacteren?	De kwaliteit van de contactgegevens is als volgt: de adresgegevens zijn vrijwel altijd correct, terwijl de telefoonnummers van lagere kwaliteit zijn of soms geheel ontbreken.
21	Kan het ook nodig zijn de KOO te contacteren om gegevens te controleren?	Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat dit noodzakelijk kan zijn.
22	Welke mogelijkheden heeft medewerker van de opdrachtnemer om in kader van contact met de burger over een post inzage te hebben in de gegevens die betreffende burger in mijntoeslagen of toeslagen-app ziet?	De opdrachtnemer heeft geen toegang tot de Toeslagen-app. Of de opdrachtnemer toegang krijgt tot "Mijn Toeslagen" is afhankelijk van de vraag of de opdrachtnemer in ons systeem gaat werken. Het is aan de inschrijver om hiervoor met een voorstel te komen.
23	Hoe heeft opdrachtgever de kennisoverdracht over KOT en de processen ingeregeld?	Gezien het resultaatverplichtende karakter van de opdracht ligt de verantwoordelijkheid voor het opleiden van personeel bij de opdrachtnemer. De aanbestedende dienst hecht er waarde aan om te vernemen hoe de opdrachtnemer dit proces benadert en welke invulling zij hieraan geven. De keuze voor deze vorm van opdracht is bewust gemaakt vanwege de beperkte interne capaciteit om dit werk inhoudelijk te begeleiden.
24	Is de geschatte bewerkingstijd van 3 -4 uur om tot een beoordeling te komen inclusief of exclusief mogelijk contact met de burger en/of KOO?	De aanbestedende dienst bevestigt dat dit inclusief het contact met de burger en/of KOO is.
25	Bij hoeveel handmatige posten moet, naar schatting, contact worden gezocht met de burger en/of KOO om tot een beoordeling te komen?	De aanbestedende dienst verwacht dat het merendeel van het contact plaatsvindt met burgers of KOO, een geschat percentage van 75%.
26	Op basis van welke criteria is bepaald dat alle handmatige posten binnen 3 -6 maanden moeten worden afgerond?	Dit betreft de scope van de opdracht zoals vastgesteld door de aanbestedende dienst, met de wens om binnen drie tot zes maanden de posten te hebben afgerond.
27	In de marktconsultatie staat: "daarnaast bestaat er voor opdrachtgever de wettelijke verplichting tot het uitvragen van een zienswijze nadat er vanuit geautomatiseerd toezicht op basis van contra-informatie voor 1.500 euro of meer aan terugvordering is ontstaan. Het zienswijze-proces is daarmee sterk verbonden aan het DT KOT-proces." Worden handmatige posten vanuit het zienswijze-proces toegevoegd aan het DT KOT-proces om uit te voeren voor de opdrachtnemer?	Nee, deze posten worden niet aan het DT-KOT proces toegevoegd.

28	Biedt de opdrachtgever bepaalde werkinstructies/formats aan om het werk uit voeren conform de gestelde eisen en wensen? Proces. 6. Wat is het geschatte ervarings- en kennisniveau om de handmatige posten te beoordelen binnen de geschatte bewerkingstijd van 3-4u?	Het minimale vereiste kennisniveau is mbo-niveau 4. Belangrijke competenties voor deze medewerkers zijn: • Flexibiliteit • Klantgerichtheid • Resultaatgerichtheid • Samenwerken • Stressbestendigheid De aanbestedende dienst verstrekt slechts beperkte werkinstructies of formats.
29	De opdrachtnemer werkt voor eigen rekening en risico en is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de opdracht. Hoe wordt de opdrachtnemer volledig meegenomen in de kwaliteitseisen voor het afhandelen van de handmatige posten, zodat dit volledig voldoet aan de gestelde eisen en wensen vanuit de opdrachtgever?	Dit is op dit moment nog niet volledig duidelijk. De aanbestedende dienst geeft aan dat dit afhankelijk is van de keuzes die tijdens de aanbesteding worden gemaakt. Specifieke afspraken zullen worden gemaakt na de gunning van de aanbesteding.
30	Hoe ziet de instroom van 16.000 handmatige posten eruit? Is dit een vaste werkvoorraad bij start zodra de laatste leveringen vanuit de KOO's binnen zijn of is dit een geleidelijke instroom van handmatige posten bij beschikbaarheid?	Afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting rijst de vraag of het volledige pakket bij de start van de opdracht wordt aangeboden of gedurende de looptijd van de overeenkomst in batches.
31	Ten aanzien van de 'handwerkredenen' wordt dit gepresenteerd als enkelvoudige oorzaken. Op welke wijze kan er sprake zijn van meervoudige en complexe oorzaken, die mogelijk ook onoplosbaar zijn?	Er kan sprake zijn van meerdere oorzaken. De exacte invulling zal nader worden vastgesteld.
32	Er worden een termijn van 3-6 maanden genoemd. Wat zijn de scenario's indien een dossier niet binnen de termijn opgelost / afgehandeld kan worden?	De aanbestedende dienst verwacht dat alle posten binnen een termijn van zes maanden zijn afgerond.
33	Op welke wijze wordt, behalve dossier in TVS, de kennisoverdracht van opdrachtgever naar opdrachtnemer geborgd?	Aanbestedende dienst wil dit graag vanuit de opdrachtnemer weten hoe zij denken dit te kunnen doen.
34	Kunt u aangeven wat de vermoedelijke periode is waarin deze opdracht uitgevoerd dient te worden?	Na de definitieve gunning, die naar verwachting in mei zal plaatsvinden.
35	U geeft aan dat vanuit TVS de medewerker de posten op pakt en de instructie voor behandeling volgt. Kunt u ons aangeven wat het profiel van deze medewerker dient te zijn? En kunt u aangeven wat de functienaam is van deze medewerker binnen uw organisatie en in welke BBRA schaal deze functie valt?	Het minimale vereiste kennisniveau is mbo-niveau 4. Belangrijke competenties voor deze medewerkers zijn: • Flexibiliteit • Klantgerichtheid • Resultaatgerichtheid • Samenwerken • Stressbestendigheid
36	U zoekt een opdrachtnemer die zelfstandig 16.000 handmatig posten kan verwerken. Kunt u aangeven hoe lang de gemiddelde behandeltijd per handmatige post is?	De geschatte bewerkingstijd bedraagt 3 tot 4 uur, inclusief contact met de burger en/of KOO, om tot een beoordeling te komen.
37	Kunt u een toelichting geven op de verschillende kleuren in de procesbeschrijving?	• Groen: Geautomatiseerd proces. • Blauw: Handmatige proces (dit betreft de aanbesteding). • Geel: Randzaken (de zienswijze wordt niet door de opdrachtnemer opgepakt).
38	Hoe wordt de kwaliteit van de handmatige verwerking momenteel gemeten en wat zijn de huidige KPI's?	De huidige parameters voor het meten van kwaliteit zijn: • Klanttevredenheid • Bezwaren

		• Collegiale toetsing • Tijdigheid
39	Wat is de gemiddelde doorlooptijd per dossier in het huidige proces?	De geschatte bewerkingsstijd bedraagt 3 tot 4 uur, inclusief contact met de burger en/of KOO, om tot een beoordeling te komen.
40	Worden er specifieke verwerkingstijden per type handwerkreden verwacht?	Nee, er zijn geen specifieke verwerkingstijden per type handwerkreden vastgesteld. De verwerkingstijd is afhankelijk van verschillende factoren, zoals de bereikbaarheid van de burger en de snelheid waarmee zij reageren op verzoeken.
41	Is er een specifieke prioritering in de 16.000 cases die verwerkt moeten worden?	De volledige invulling is op dit moment nog niet duidelijk.
42	Wat is de verdeling van de verschillende handwerkredenen binnen de 16.000 cases?	De volledige invulling is op dit moment nog niet duidelijk.
43	Wie is eindverantwoordelijk voor de juistheid van beslissingen bij complexe cases?	De opdrachtnemer draagt de eindverantwoordelijkheid voor het behalen van de resultaten. Dienst Toeslagen stelt de randvoorwaarden en beoordeelt de resultaten. Formeel ligt de uiteindelijke eindverantwoordelijkheid bij Dienst Toeslagen.
44	Welke profielen zijn momenteel werkzaam in de uitvoering en wat is de inschaling?	Het minimale vereiste kennisniveau is mbo-niveau 4. Belangrijke competenties voor deze medewerkers zijn: • Flexibiliteit • Klantgerichtheid • Resultaatgerichtheid • Samenwerken • Stressbestendigheid
45	Is er mogelijk sprake van uitbreiding van het volume?	Op dit moment vormt dit de scope van de aanbesteding. Bij succes kan een nieuw traject worden opgestart voor een langdurige overeenkomst.
46	Wat is de exacte definitie van een "succesvol afgehandelde case"?	Voldoet aan de burgerbeloften.
47	Is er een mogelijkheid tot prijsdifferentiatie per type handwerkreden?	Nee, de aanbestedende dienst ziet hiervoor geen mogelijkheden.
48	Hoe wordt omgegaan met aanvullende werkzaamheden buiten de standaard scope?	Voor de aanbestedende dienst is niet duidelijk wat de vragensteller bedoelt met "aanvullende werkzaamheden."
49	Hoe wordt de facturering ingericht? Per afgehandelde case of periodiek?	Dit wordt verder gespecificeerd in de aanbesteding.
50	In deze opsomming van werkzaamheden die door de medewerkers van opdrachtnemer worden verricht, wat is de benaming van de interne medewerkers van deze activiteiten, met andere woorden, hoe heet deze rol? Welk opleidingsniveau hebben deze medewerkers veelal? Welke achtergrond hebben medewerkers veelal? Welke kennis en ervaring is er nodig om deze rol te kunnen vervullen? Kunt u wellicht een intern opgesteld functieprofiel delen? Kunt u aangeven op welke wijze de (interne) opleiding voor deze werkzaamheden plaatsvindt? Vindt er op dit moment functiedifferentiatie plaats bij het behandelen van 1 dossier? Oftewel, welke functionarissen werken samen om 1 dossier compleet te behandelen?	Het minimale vereiste kennisniveau is mbo-niveau 4. Belangrijke competenties voor deze medewerkers zijn: • Flexibiliteit • Klantgerichtheid • Resultaatgerichtheid • Samenwerken • Stressbestendigheid De achtergrond van medewerkers is heel divers. Voor deze rol is beperkte kennis en ervaring vereist. Voor de meer complexe werkzaamheden en seniorfuncties is echter een diepgaandere kennis en ervaring noodzakelijk. Voor complexere zaken kan worden geschakeld met senior medewerkers of een vraagbaak. Daarnaast

	Hoeveel collega's werken er inhoudelijk aan de in totaal ongeveer 25.000 handmatige posten juist behandeld te krijgen? Hoeveel collega's sturen uw teamleads aan om het overzicht te houden op gewenste kwaliteit en kwantiteit Op welke manier vindt er nu controle plaats op de kwalitatieve verslaglegging van een behandeld dossier? Hoe vaak vindt deze plaats? Doelt u op hier op WOB- verzoeken? Hoe ziet u het voor zich dat wanneer het laatste dossier van de 16.000 behandeld is er eventueel omgegaan moet worden tot deze verzoeken? Behoren deze ook tot de opdracht? Of te wel, wanneer is in uw optiek de opdracht volledig afgerond? Zijn alle gegevens van de Kinderopvang locaties waarmee contact opgenomen moet worden compleet en voorzien van juiste contactgegevens?	hebben senioren de mogelijkheid om uit te wijken naar de vaktechnische lijn voor aanvullende ondersteuning. Indien de opdrachtnemer uitgaat van een gemiddelde tijdsbesteding van 4 uur per post bij een totaal van 25.000 posten, kan de totale benodigde inzet worden berekend. Hier bovenop komt de inzet van seniorcapaciteit, met een verhouding van één senior per 20 medewerkers. Daarnaast kan aanvullende ondersteuning nodig zijn in de vorm van teamleiders, eveneens in een verhouding van circa één per 20 medewerkers. De norm betreft de aansturing bedraagt ongeveer één teamleider per 20 FTE of 25 medewerkers.. De controle vindt nu plaats door middel van collegiale toetsing. De aanbestedende dienst verwijst naar bezwaren, die door TSL zelf worden afgehandeld. Ook WOB-verzoeken zullen door TSL worden ontvangen en behandeld.
51	Wanneer is de beoogde startdatum van de opdracht zelf?	Na de definitieve gunning, die naar verwachting in mei zal plaatsvinden.
52	Waarom heeft u gekozen voor een opdracht omvang van 16.000 posten? En staat dit vast? Bestaat er in uw optiek ook de mogelijkheid om in te schrijven voor een (kleiner) deel van de 16.000 posten? Vraag is mede ingegeven aangezien u refereert aan mogelijk meerdere opdrachtnemers.	Dit betreft het totale aantal handwerkposten in een toeslagjaar, exclusief de posten die niet kunnen worden aanbesteed. De aanbestedende dienst is voornemens het volledige pakket in één keer aan te besteden. Indien de opdrachtnemer besluit om onderaannemers in te schakelen voor een deel van de opdracht, is dat een keuze van de opdrachtnemer, maar dit valt binnen de mogelijkheden.
53	De benoemde 16.000 posten, zijn dit "oudere" dossiers? Hoe lang zijn deze posten bij u binnen?	Afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting rijst de vraag of het volledige pakket bij de start van de opdracht wordt aangeboden of gedurende de looptijd van de overeenkomst in batches.
54	Kunt u de garantie geven dat alle 16.000 dossiers op dag 1 van de beoogde samenwerking digitaal toegankelijk zijn voor de medewerkers die deze SOW opdracht gaan uitvoeren, voorzien van duidelijke en kwalitatieve redenen waarom het dossier tot handwerk bestempeld is? Mocht u daar niet geheel positief op kunnen reageren, hoe gaat u hiermee dan om zodat de snelheid van werken op de te behandelen dossiers geen vertraging oploopt?	Afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting rijst de vraag of het volledige pakket bij de start van de opdracht wordt aangeboden of gedurende de looptijd van de overeenkomst in batches.
55	Kunt u de garantie geven dat alle medewerkers die de SOW opdracht gaan uitvoeren vanaf dag 1 van de beoogde samenwerking toegang hebben tot uw werklocatie , ICT systeem en voorzien zijn van beveiligde middelen zodat de privacy geborgd is?	Deze vraag is een vraag die wij graag door de markt beantwoord zien. Afhankelijk van de ontvangen antwoorden kan de aanbestedende dienst aangeven of dit mogelijk is.

	Is er een mogelijkheid om de werkzaamheden op uw locatie uit te voeren? Hoe gaat u nu zelf om met thuiswerken? Of een andere externe werklocatie?	Er is geen mogelijkheid om de werkzaamheden op onze locatie uit te voeren; thuiswerken is bij aanbestedende dienst wel mogelijk.
56	Het nieuwe model. Kunt u meer informatie verstrekken over dit model? Is dit bijvoorbeeld een ICT change, een andere way of working. Kortom, wat moeten wij ons daarbij voorstellen? En hoe werkt dit nieuwe model op dit moment? Zorgt het nog steeds voor vertraging of zorgt het juist voor versnelling, gemak, meer veiligheid of meer kwaliteit?	De aanbestedende dienst acht dit niet relevant voor de aanbesteding, aangezien het betrekking heeft op het geautomatiseerde proces.