



Belastingdienst

MARKTCONSULTATIE

Dienstverleningsmonitor Belastingdienst

Aanbestedende dienst : IUC Belastingdienst
Versie : V1.1
Kenmerk : IUC24-742
Datum : 28 maart 2025

Inhoud

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

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Introductie

Ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding 'Dienstverleningsmonitor Belastingdienst' 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 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. Doel

Het doel van deze marktconsultatie is:

- 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 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 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.

1.3. Doelgroep

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. De Belastingdienst is 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.

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 directie Innovatie en Strategie de marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding uit.

1.5. Behoeftesteller

De behoefte komt vanuit de directie Innovatie en Strategie (hierna I&S).

Hoofdstuk 2. De marktconsultatie

2.1. Aanleiding

De Belastingdienst brengt ieder kwartaal de Dienstverleningsmonitor (hierna DVM te noemen) uit. In de DVM worden particulieren, ZZP'ers en MKB'ers die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met de Belastingdienst (zowel op eigen initiatief als op initiatief van de Belastingdienst) bevraagd over hun ervaringen met en oordeel over de dienstverlening van de Belastingdienst.

Het hoofddoel van de DVM is het vaststellen van de ontwikkelingen in de dienstverlening op de vijf principes (passend, eigentijds, overzichtelijk, respectvol, - en betrouwbaar) en de daarmee samenhangende, onderliggende indicatoren.

De resultaten van de DVM hebben verschillende gebruiksdoelen:

- Het perspectief van burgers en ondernemers centraal stellen en onder de aandacht brengen binnen de organisatie.
- Structureel inzicht bieden in de ontwikkelingen in de dienstverlening en daarmee altijd toegang tot actuele en relevante informatie voor het verder vormgeven van de dienstverlening.
- Inzichten ophalen waarvan de organisatie kan leren en verbeteren met betrekking tot de dienstverlening.
- Achterhalen van het 'waarom' zodat verbeterpunten die naar voren komen uit de DVM geprioriteerd kunnen worden.
- Inzichten leveren die als onderbouwing kunnen dienen voor beleid of strategie.

Daarnaast wordt de DVM wordt gebruikt voor:

- a) Het monitoren van veranderingen in de dienstverlening in algemene zin over grote doelgroepen heen, door middel van een vragenlijst bij verschillende doelgroepen van de Belastingdienst.
- b) Het ophalen van kennis over een thema of een specifiek deel van de dienstverlening dat op dat moment actueel is.

De DVM bestaat uit een kwantitatieve online meting met daarin de in eerder onderzoek gevalideerde vraagitems. De vragenlijst zoals deze nu bestaat vergt 18 minuten invul tijd. Deze vragenlijst werd voorgelegd aan drie groepen belastingplichtigen:

1. Een representatieve afspiegeling van belastingplichtige burgers, die in de afgelopen 6 maanden minstens één maal zelf contact hebben gehad met de Belastingdienst en die zelf (al dan niet met enige ondersteuning of hulp) hun aangifte inkomstenbelasting doen.
2. Een representatieve afspiegeling van ZZP-ers, die in de afgelopen 6 maanden minstens één maal zelf contact hebben gehad met de Belastingdienst die die zelf (al dan niet met enige ondersteuning of hulp) hun aangifte inkomstenbelasting doen.
3. Een representatieve afspiegeling van MKB klein (1-49 werknemers). De financieel verantwoordelijke dient ook hier in de afgelopen 6 maanden minstens één maal zelf contact te hebben gehad, uit hoofde van diens functie, met de Belastingdienst.
4. Een representatieve afspiegeling van MKB midden (50-249 werknemers). De financieel verantwoordelijke dient ook hier in de afgelopen 6 maanden minstens één maal zelf contact te hebben gehad, uit hoofde van diens functie, met de Belastingdienst.

Momenteel is er geen marktpartij die voor ons de DVM kan of mag uitvoeren. De laatste meting was in Q4 2024. Daarom bereiden wij een Europese Aanbesteding voor, die later dit jaar wordt gepubliceerd. Om een goede Europese Aanbesteding te schrijven hebben wij beter inzicht nodig in de mogelijkheden en ideeën van de markt. Zo kunnen wij de DVM aanpassen aan de wensen van de gebruikers binnen de Belastingdienst, en binnen de mogelijkheden van de markt. Wij hebben een drietal wensen voor aanpassing, die later in dit document worden uitgelegd.

2.2. Huidige dienstverlening

Van Q4 2022 tot en met Q4 2024 werd het kwantitatieve online onderzoek uitgevoerd door een extern marktonderzoeksbureau. Dit onderzoeksbureau viel onder de Raamovereenkomst (ROK) voor kwantitatief communicatieonderzoek van Dienst Publiek en Communicatie (DPC). De looptijd van deze raamovereenkomst is verlopen op 31 december 2024. De DVM valt niet onder de nieuwe raamovereenkomst, daarom gaan we aparte EA doorlopen.

Dit bureau was verantwoordelijk voor:

1. Programmeren en testen vragenlijst;
2. Steekproeftrekken;
3. Panelleverancier;
4. Onderzoek begeleiding;
5. Analyse, weging;
6. Tabellen opleveren in Excel;
7. Projectleiding;
8. Rapportage in PowerPoint op afzonderlijke doelgroepen (Particulieren en Ondernemers) met daarin ieder kwartaal een themahoofdstuk;
9. Updaten en hosten dashboard in PowerBI.

Iedere meting werd afgesloten met een rapportage in PowerPoint voor particulieren en voor ondernemers. Het rapport voor ondernemers was uitgesplitst op doelgroepen ZZP, MKB 2-50 en MKB 51-250. Dit rapport werd verder bewerkt door de Belastingdienst in presentaties. Het rapport als geheel werd verspreid binnen de Belastingdienst. Een voorbeeld van de meest recente vragenlijst en het rapport over Particulieren (burgers) is als referentie bijgesloten bij deze marktverkenning.

Zie bijlage 2 en bijlage 3 als voorbeeld van een eerdere meting.

Het is uitdrukkelijk niet onze bedoeling een exacte voortzetting van de huidige dienstverlening na te streven bij de aankomende Europese Aanbesteding.

2.3. Toekomstige dienstverlening

De DVM werd uitgevoerd onder de Raamovereenkomst voor Communicatieonderzoek van DPC. Met ingang van Q4 2025 willen wij een eigen partij contracteren door middel van een Europese Aanbesteding.

Momenteel wordt gekeken naar de manier waarop de DVM tot nu toe is vormgegeven en uitgevoerd. Daarbij wordt binnen de Belastingdienst gekeken naar welke informatie noodzakelijk is, welke informatie mist en welke informatie overbodig is in het instrument DVM. Het doel is om een kwantitatief onderzoek op te zetten waarmee de benodigde informatie opgehaald wordt en die tegelijkertijd respondenten zo min mogelijk belast.

Het is een uitdaging om enerzijds tot een vragenlijst te komen met een zo laag mogelijke invultijd, maar tegelijkertijd wel de benodigde informatie op te halen. Wij zijn uitdrukkelijk op zoek naar creatieve of methodologische oplossingen voor dit vraagstuk.

Een tweede aanpassing voor de DVM is manieren vinden waarmee wij de resultaten van het onderzoek actiever de organisatie in kunnen helpen. Wij zijn op zoek naar manieren waarop wij dit doeltreffend kunnen invullen. Wij denken zelf aan andere manieren van rapporteren, deelrapporten, verdiepende analyses. Maar ook co-creatie en aanvullend onderzoek (kwantitatief, kwalitatief of andere methoden) voor verdieping of verklaren, kunnen binnen dit palet vallen.

Dit heeft als resultaat dat de DVM in de kern een monitor is die inzicht moet geven in de mate waarin de dienstverlening van de Belastingdienst aansluit bij de wensen, mogelijkheden en verwachtingen van haar gebruikers (registreren). Daarnaast wordt de DVM een onderzoeksprogramma dat door middel van analyses, verdieping en verklaring kan vertellen wat de Belastingdienst moet doen om de dienstverlening te verbeteren (activatie).

2.4. Scope

De Europese aanbesteding heeft als scope kwantitatief monitorend onderzoek dat zijn focus heeft op de dienstverlening van de Belastingdienst. Deze monitor wordt losstaand uitgevraagd, maar kan worden aangevuld met extra kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden om te verklaren en/of verdiepen. Deze onderzoeken vallen onder deze Europese aanbesteding, met inachtneming van het volgende:

1. Opdrachtnemers kunnen deze extra methoden zelf aanbieden (als daarvoor voldoende kennis en ervaring in huis is) of ervoor kiezen een samenwerking aan te gaan met onderaannemers.
2. Indien een aanvullend (kwalitatieve of kwantitatief) onderzoek een hoofdmoot communicatie heeft, valt zo'n opdracht onder een van de twee Raamovereenkomsten (kwalitatief of kwantitatief) van DPC, waar de Belastingdienst voor communicatieonderzoek gebruik van maakt.
3. Onvoorziene spoedopdrachten waarvoor de Opdrachtnemer niet in staat is de Opdracht uit te voeren.

Op basis van de gemaakte kosten van afgelopen jaren en de verwachte ontwikkelingen is geschat dat de totale geraamde waarde van de DVM (inclusief eventuele verdiepende opdrachten) € 165.000,- exclusief btw per jaar bedraagt, wat betekent dat de totale geraamde waarde over vier jaar € 660.000,- exclusief btw is. Deze raming betreft dan het monitoringsonderzoek, aangevuld met eventuele extra opdrachten. De precieze invulling van dit budget zal in de praktijk moeten blijken.

Voor wat betreft het kwantitatieve monitoringsonderzoek is het bureau verantwoordelijk voor:

1. Programmeren en testen vragenlijst
2. Steekproeftrekken
3. Panelleverancier
4. Onderzoeksbegeleiding
5. Analyse, weging
6. Tabellen opleveren in Excel
7. Projectleiding
8. Rapportage van de belangrijkste indicatoren van de dienstverlening

2.5. Raming

De totale waarde van de hele raamovereenkomst is geraamd op € 660.000,- exclusief btw, waarbij ervan uitgegaan wordt dat dit min of meer gelijk over de vier jaren besteed wordt.

In ieder geval zal er een kwantitatief monitoringsonderzoek opgezet en uitgevoerd worden. Steekproefsamenstelling, grootte en meetfrequentie zijn voor nu nog niet duidelijk te formuleren en zien wij nadrukkelijk als onderwerp van deze marktconsultatie.

2.6. Soort overeenkomst

De aanbestedende dienst is voornemens een raamovereenkomst voor 2 jaar aan te gaan, met twee keer de optie tot verlenging met één jaar. Daarmee komt de totale duur van de overeenkomst op maximaal vier jaar.

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 opgaaf van rede de planning tussentijds aanpassen, waarbij het uitgangspunt is om wijzingen te vermijden dan wel te beperken. Wijzigingen in de planning zullen gecommuniceerd worden via TenderNed.

#	Activiteit	Datum
1	Publicatie marktconsultatie op TenderNed	14 maart 2025
2	Informatieronde - uiterste datum stellen van vragen over de marktconsultatie	28 maart 2025
3	Informatieronde - beantwoording vragen over de marktconsultatie	4 april 2025
4	Uiterste datum indienen ingevulde vragenlijst via berichtenmodule TenderNed	22 april 2025 voor 12:00 uur
5	Optioneel: verdiepende gesprekken	Nader te bepalen

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 1 zijn de vragen van deze marktconsultatie opgenomen.

Er is ruimte gelaten om input te leveren waar door de 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 mag 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 mogelijkerwijs 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 aanbesteding(sprocedure) 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.