



## Marktconsultatiedocument

Rijksinkoop samenwerking (RIS)

**Bezoekadres**

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

Marktconsultatie	
<b>Samen in dialoog en verzoening: toeslagengeduceerden, overheid en samenleving</b>	
voor	
<b>het ministerie van Financiën Programma DG Herstel</b>	
<b>Contactpersoon</b>	Ayfer Kiziltas
<b>Datum</b>	4 september 2025
<b>Kenmerk</b>	201865004.015.065
<b>Versie</b>	1.0
<b>Status</b>	definitief

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1 Over deze marktconsultatie.....	4
1.1 Wij zijn het ministerie van Financiën, programma DG Herstel.....	4
1.2 Uw contactpersoon is Ayfer Kiziltas, inkoopadviseur RIS.....	4
1.3 Aanleiding tot de marktconsultatie.....	4
1.4 Doelen van de marktconsultatie .....	4
1.5 Onze vragen aan u staan in bijlage 1 .....	4
2 De achtergrond en inhoud van de opdracht.....	5
2.1 Achtergrond van de toeslagenaffaire .....	5
2.2 Achtergrond van de hersteloperatie .....	5
2.3 Organiseren van dialoogtafels .....	5
2.4 Doelen van de mogelijke opdracht.....	5
2.5 Scope van de mogelijke opdracht .....	6
2.6 CPV-codes van de mogelijke opdracht.....	6
3 Hoe verloopt de procedure? .....	8
3.1 Wij gebruiken TenderNed .....	8
3.2 Planning marktconsultatie.....	8
3.3 Vragenronde.....	8
3.4 Indienen van reactie op marktconsultatie .....	9
3.5 Optionele Individuele gesprekken .....	9
3.6 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers .....	10
3.7 Voorbehouden Aanbestedende Dienst .....	10
4 Uitgangspunten en voorwaarden voor deze marktconsultatie.....	11

## **Bijlagen TenderNed**

### **Elektronisch invullen en uploaden door u in TenderNed**

Bijlage 1	Vragen en antwoordblad
-----------	------------------------

### **Overige documenten in TenderNed**

Format Nota van Inlichtingen
------------------------------

# 1 Over deze marktconsultatie

## 1.1 Wij zijn het ministerie van Financiën, programma DG Herstel

Wij zijn van plan om een opdracht aan te besteden. Wij doen deze marktconsultatie om de mogelijke aanbesteding goed voor te bereiden. De Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt de aanbesteding.

Wij nodigen u van harte uit om te reageren op onze plannen en vragen aan u. We stellen uw tijd en moeite zeer op prijs.

## 1.2 Uw contactpersoon is Ayfer Kiziltas, inkoopadviseur RIS

Voor deze marktconsultatie hanteren we graag heldere spelregels, vergelijkbaar met een aanbesteding. Daarom hebben we graag dat u alleen met de contactpersoon communiceert. En dat alle communicatie verloopt via de berichtenmodule in TenderNed.

## 1.3 Aanleiding tot de marktconsultatie

Ouders, jongeren en kinderen die zijn gedupeerd door de kinderopvangtoeslagenaffaire (hierna: *gedupeerden*) is groot onrecht aangedaan. In een co-creatieproces over herstel hebben gedupeerden aangegeven dat zij behoefte hebben aan een veilige setting waarin zij in gesprek kunnen gaan met elkaar, met vertegenwoordigers van de overheid en met de samenleving. Wij willen mogelijk een opdracht aanbesteden die dit dialoog vormgeeft.

## 1.4 Doelen van de marktconsultatie

Wij hopen via deze marktconsultatie een beeld te krijgen van:

- of en hoe marktpartijen in staat zijn bij te dragen aan de doelen van de opdracht (zie paragraaf 2.4);
- welke marktpartijen in staat zijn om de gevraagde dienstverlening te leveren;
- welke expertise, aanpak en randvoorwaarden nodig zijn voor het organiseren van betekenisvolle en veilige dialogen;
- uw interesse voor de mogelijke opdracht en deelname aan de aanbesteding;
- hoe u kijkt naar onze invulling van de scope van de opdracht (paragraaf 2.5);
- uw antwoorden op de vragen die wij u stellen (bijlage 1).

Met uw input willen we de opdracht verder vormgeven, zodat de opdracht goed aansluit bij onze doelen en de opdracht zowel voor u als ons goed werkbaar is.

**Let op:** het is nog niet bekend of wij zullen overgaan tot het aanbesteden van deze opdracht. Ook is niet bekend in welke vorm wij dat zouden doen. Deze marktconsultatie helpt ons om deze beslissingen te nemen. De marktconsultatie is geen offerteaanvraag.

## 1.5 Onze vragen aan u staan in bijlage 1

Op TenderNed vindt u bijlage 1 met daarin onze vragen aan u. In deze bijlage kunt u ook gelijk uw antwoorden invullen en daarna digitaal naar ons sturen via TenderNed. Stuur uw antwoorden voor de deadline. Onze planning met daarin de deadline vindt u in paragraaf 3.2.

## 2 De achtergrond en inhoud van de opdracht

### 2.1 Achtergrond van de toelagenaffaire

Tussen 2005 en 2019 is de kinderopvangtoeslag van veel ouders onterecht stopgezet omdat zij onterecht zijn bestempeld als fraudeur. Bezwaarprocedures en (hoger)beroepsprocedures hierover hadden erg lange doorlooptijden. Gezinnen hebben lang in onzekerheid gezeten en hebben veel financiële en emotionele schade opgelopen. Dit had nooit mogen gebeuren. De toelagenaffaire heeft diepe wonden veroorzaakt bij gedupeerden en het vertrouwen tussen burgers en overheid ernstig aangetast. De impact van de toelagenaffaire strekt zich uit over de gehele samenleving.

### 2.2 Achtergrond van de hersteloperatie

In 2022 zijn wij van start gegaan met de hersteloperatie van de toelagenaffaire. Binnen de hersteloperatie hebben wij een coördinerende rol. We werken samen met veel instanties en organisaties. De eerste jaren van de hersteloperatie stonden vooral in het teken van individueel financieel herstel. Onze focus verschuift nu steeds meer naar een integrale benadering, waarin aandacht is voor financieel, emotioneel en *maatschappelijk herstel*<sup>1</sup>. Hiervoor is het belangrijk dat wij leren van gemaakte fouten.

### 2.3 Organiseren van dialoogtafels

Eerder is samen met gedupeerden gezocht naar manieren om het maatschappelijk herstel concreet vorm te geven. Een duidelijke behoefte kwam naar voren: het voeren van een oprechte, veilige en respectvolle dialoog over het aangedane onrecht, de gevolgen en de weg naar verzoening. Dialoog werd gezien als een belangrijk middel om relaties te herstellen, erkenning te bevorderen en om wederzijds begrip te stimuleren. Het organiseren van *dialoogtafels*<sup>2</sup> is één van meerdere voorstellen die zijn ontstaan. Om hier invulling aan te geven, willen wij een opdracht aanbesteden om één of meer opdrachtnemers te vinden die voor ons de dialoogtafels gaan organiseren en begeleiden.

### 2.4 Doelen van de mogelijke opdracht

Wij willen met de mogelijke opdracht het volgende doel bereiken:

- Met dialoog bijdragen aan *verzoening*<sup>3</sup> door het herstellen van relaties, erkenning te bevorderen en wederzijds begrip te stimuleren tussen gedupeerden, overheid en de maatschappij.

Door:

- Op passende wijze invulling te geven aan de behoefte die er landelijk bestaat voor de gesprekken;
- Veilige, laagdrempelige en gelijkwaardige settings te creëren waarin gesprekken kunnen plaatsvinden tussen gedupeerden, ambtenaren en andere betrokkenen uit de maatschappij.

---

<sup>1</sup> **Maatschappelijk herstel**: een vorm van herstel die verder gaat dan financiële compensatie en zich richt op het herstellen van het vertrouwen en de relatie tussen de overheid en gedupeerden, en tussen gedupeerden en de samenleving. Maatschappelijk herstel omvat erkenning van aangedaan onrecht, ruimte voor emotioneel herstel, het versterken van sociale verbinding en het creëren van structurele veranderingen in beleid en uitvoering.

<sup>2</sup> **Dialoogtafels**: gestructureerde gespreksvormen waarbij gedupeerden, overheidsvertegenwoordigers en andere betrokkenen uit de maatschappij met elkaar in gesprek gaan over thema's die raken aan herstel, erkenning en toekomst. Dialoogtafels zijn gericht op het bevorderen van wederzijds begrip, erkenning, reflectie en relationeel herstel. Dialoogtafels vinden plaats in een veilige en gelijkwaardige setting. De dialoogtafels zijn gericht op maatschappelijke en relationele verzoening, zij zijn niet bedoeld als klachtenafhandeling of juridische afwikkeling.

<sup>3</sup> **Verzoening**: een proces gericht op het herstellen van beschadigde relaties en vertrouwen, met ruimte voor erkenning van onrecht, reflectie, dialoog en het zoeken naar gemeenschappelijke grond. In de context van de hersteloperatie betekent verzoening onder meer het creëren van ruimte voor verhalen, wederzijds begrip en stappen richting een herstelde relatie tussen gedupeerden, de overheid en de samenleving.

## 2.5 Scope van de mogelijke opdracht

De inhoud van de mogelijke opdracht die wij willen aanbesteden ligt in het verlengde van onze doelen. Hieronder volgt een mogelijke invulling van de opdracht om u een idee te geven van onze denkrichting. In de vragenlijst in bijlage 1 vragen wij uw visie op deze mogelijke invulling.

Wij willen met één of meerdere opdrachtnemers een overeenkomst aangaan voor naar verwachting 2 à 3 jaar.

### Scope dienstverlening

#### A. Ontwerp en inrichting

- a. Het ontwikkelen van een inhoudelijke en methodische aanpak voor het voeren van fysieke dialogotafels, passend bij de context van de toeslagenaffaire;
- b. Inrichten van veilige en laagdrempelige gespreksomgevingen waarin ruimte is voor emotie, erkenning en herstel;
- c. Waarborgen van diversiteit in deelnemersgroepen, met een focus op gedupeerden (ouders en jongeren) en ambtenaren, en daarnaast aandacht voor andere groepen zoals politici, professionals, burgers;
- d. Doorlopend monitoren van de behoefte aan dialogotafels per regio;
- e. Voeren van goed verwachtingsmanagement richting deelnemers.

#### B. Organisatie en uitvoering

- a. Locaties selecteren, plannen en organiseren van bijeenkomsten verspreid over het land, passend bij de behoefte per regio;
- b. Werven van de deelnemers, waarbij de werving wel wordt afgestemd met overheid en maatschappelijke partners, maar volledig wordt uitgevoerd door de opdrachtnemer;
- c. Begeleiden van de gesprekken door inzet van gespreksleiders en facilitators met ervaring in herstel- en verzoeningsprocessen;
- d. Zorgdragen voor verslaglegging en terugkoppeling (anoniem en veilig, met oog voor impact op deelnemers) van uitkomsten en inzichten.

#### C. Reflectie en doorontwikkeling

- a. Monitoren van de impact van de bijeenkomsten op deelnemers en andere betrokkenen;
- b. Opstellen van een eindrapportage met aanbevelingen voor vervolg en borging van dialoog;
- c. Adviseren over eventuele vervolgstappen in het kader van vertrouwensherstel en burgerparticipatie.

### Eisen aan opdrachtnemer(s)

Wij willen dat een opdrachtnemer aantoonbare ervaring heeft met:

- Het begeleiden van complexe maatschappelijke dialogen, met aandacht voor trauma en herstel;
- Werken met (ervarings)deskundigen, gemarginaliseerde groepen of mensen in kwetsbare posities;
- Het faciliteren van bijeenkomsten met grote maatschappelijke gevoeligheid;
- Een inclusieve en cultureel sensitieve benadering.

## 2.6 CPV-codes van de mogelijke opdracht

Wij gebruiken CPV-codes bij aanbestedingen om te laten zien om welke dienstverlening het gaat. Deze codes worden in heel Europa gebruikt. Met de codes kunnen ondernemers snel opdrachten vinden die bij hen passen.

De volgende CPV-codes zijn wat ons betreft relevant:

Hoofd CPV:

- 85312300-2 Diensten voor begeleiding en adviesverlening.

Aanvullende CPV:

- 85300000-2 Maatschappelijke en aanverwante diensten.
- 98000000-3 Overige gemeenschaps-, sociale en persoonlijke diensten.

## 3 Hoe verloopt de procedure?

### 3.1 Wij gebruiken TenderNed

Deze marktconsultatie is gepubliceerd op de website van [TenderNed](#). U kunt alleen meedoen met deze marktconsultatie via TenderNed. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) reageren.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer](#). Het juiste gebruik van TenderNed is voor uw eigen risico.

Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen. Bij technische problemen neemt u contact op met TenderNed. Op de pagina [TenderNed | Contact](#) vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

### 3.2 Planning marktconsultatie

Dit is onze planning van de marktconsultatie. In de volgende paragrafen leest u bij elk onderdeel een korte toelichting. Wij kunnen de planning aanpassen. Als wij dat doen communiceren we dat via TenderNed.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	4 september 2025
Indienen vragen voor vragenronde	10 september 2025, 10.00 uur
Publiceren antwoorden op vragenronde ("nota van inlichtingen")	17 september 2025
Indienen reacties marktconsultatie	25 september 2025, 10.00 uur
Voeren van eventuele gesprekken	Optioneel in te plannen tussen 1 en 8 oktober 2025
Beschikbaar stellen eindrapportage	20 oktober 2025

### 3.3 Vragenronde

Het kan zijn dat in deze marktconsultatie iets onduidelijk voor u is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

#### **Stel al uw vragen via TenderNed**

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze marktconsultatie? Stel die dan via TenderNed. Vul hiervoor het "Format Nota van Inlichtingen" in. U kunt dit format vanuit TenderNed downloaden via "Download documenten". Vragen die u op andere manieren stelt, zoals per e-mail of telefoon, beantwoorden wij niet.

#### **Dien al uw vragen in vóór 10 september 2025 om 10.00 uur.**

Dient u uw vraag of suggestie later in? Dan kunnen we geen garantie geven op het beantwoorden.

#### **Noem uw eigen naam niet in uw vragen**

Wij noemen uw naam ook niet in onze antwoorden. Op die manier zien andere marktpartijen niet wie welke vraag heeft gesteld. Als u zelf uw bedrijfsnamen, productnamen of andere namen gerelateerd aan uw bedrijfsvoering noemt in uw vraag, dan doet u dat op eigen risico. Als wij dit zien dan doen wij ons best om het te anonimiseren, maar wij zijn er niet voor aansprakelijk.



### **Wij publiceren alle vragen en antwoorden op TenderNed**

U leest alle vragen en antwoorden in de nota van inlichtingen. Alle ondernemers krijgen op die manier evenveel informatie. In de planning leest u wanneer wij de nota van inlichtingen publiceren.

### **U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen**

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor de andere ondernemers. Deze antwoorden publiceren wij niet openbaar op TenderNed, maar vertrouwelijk via een bericht via de berichtenmodule op TenderNed alleen aan u. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van vindt dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Zijn we het niet eens met uw motivering, dan nemen we met u contact op.

Indien wij van mening zijn dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan nemen wij deze in behandeling en publiceren wij het antwoord geanonimiseerd op TenderNed.

### **Wij geven u alleen informatie via TenderNed**

Krijgt u informatie op een andere manier, waaronder via de inlichtingenbijeenkomst? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers. De geldende informatie is de informatie die wij op TenderNed publiceren.

### *3.4 Indienen van reactie op marktconsultatie*

#### **Dien uw reactie op de marktconsultatie uiterlijk in op 25 september 2025 om 10.00 uur**

U kunt uw reactie alleen via TenderNed indienen. Dit doet u door uw reactie op de marktconsultatie in te dienen via de zogenaamde 'kluis'. U helpt ons als uw reactie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Geef antwoord op de door ons gestelde antwoorden in het antwoordformulier (bijlage 1);
- Lever uw reactie aan in een Microsoft Word bestand of PDF bestand.

Wilt of kunt u op een bepaalde vraag geen antwoord geven? Dan horen we graag waarom zodat we begrijpen wat de achterliggende reden is. Door het indienen van een reactie op deze marktconsultatie gaat u akkoord met de voorwaarden in deze marktconsultatie. Naast uw reactie op bijlage 1 staat het u vrij om aanvullende documentatie toe te voegen.

### *3.5 Optionele Individuele gesprekken*

#### **Wij hebben de mogelijkheid om individuele gesprekken met u te voeren**

Op basis van de antwoorden maken wij een afweging of wij toegevoegde waarde zien in het voeren van individuele gesprekken. Zo ja, dan selecteren wij de ondernemers om hieraan deel te nemen. Dit kunt u zien als een toelichtend gesprek.

Van het individuele gesprek maken we een verslag. Dat verslag leggen we ter beoordeling voor aan de gesprekspartner en behandelen we verder vertrouwelijk.

#### **Als wij u selecteren, dan krijgt u voor 1 oktober 2025 een uitnodiging voor een gesprek**

De individuele gesprekken vinden digitaal plaats tussen 1 en 8 oktober 2025. Een gesprek duurt naar verwachting een uur. We geven in de uitnodiging aan wat wij van u verwachten tijdens het gesprek. Het al dan niet voeren van een gesprek levert u geen voor- of nadelen op voor de mogelijke aanbesteding.

### *3.6 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers*

#### **Zo snel mogelijk na 8 oktober delen wij de rapportage met de geïnteresseerde ondernemers**

Van de schriftelijke reacties en de eventuele gesprekken maken we een geanonimiseerde samenvattende rapportage die wij op TenderNed publiceren. Daarin leest u een verslag van de resultaten van deze marktconsultatie.

U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende ondernemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft verzocht en wij dat hebben ingewilligd.

Indien deze marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan publiceren wij de geanonimiseerde samenvattende rapportage ook als aanbestedingsdocument.

### *3.7 Voorbehouden Aanbestedende Dienst*

#### **Wij mogen deze marktconsultatie op elk moment stoppen**

Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via de berichtenmodule op TenderNed. Daarnaast hebben wij de mogelijkheid om de procedure van de marktconsultatie te allen tijde aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

#### **Wij vergoeden geen kosten**

Alle kosten die samenhangen met deze marktconsultatie zijn voor uw eigen rekening. Schade die kan ontstaan door deelname aan deze marktconsultatie is voor uw eigen risico.

## 4 Uitgangspunten en voorwaarden voor deze marktconsultatie

Hieronder volgen nog een aantal uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze marktconsultatie. Door deelname gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle uitgangspunten en voorwaarden die genoemd staan in dit document en de bijlagen.

- wij nemen de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht;
- dit document is alleen bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- de marktconsultatie is een consultatieronde, het is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding;
- deze marktconsultatie dient niet om een voorselectie te maken van gegadigden of geïnteresseerden voor de mogelijke aanbesteding;
- als u niet meedoet aan de marktconsultatie wordt u niet uitgesloten van deelname aan de mogelijke aanbesteding. Ook bent u niet benadeeld of bevoorrecht in deelname;
- als u wel meedoet aan de marktconsultatie bent u niet bevoorrecht of benadeeld in deelname aan de mogelijke aanbesteding. Ook wordt u niet uitgesloten van deelname;
- de marktconsultatie is voor ons, de deelnemers en alle andere partijen vrijblijvend;
- partijen kunnen aan deze marktconsultatie geen verplichtingen of rechten ontlenen tegen ons. Dat geldt ook voor partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie;
- deelname aan deze marktconsultatie biedt geen recht op het krijgen van een opdracht;
- eventuele kosten voor deelname aan deze marktconsultatie vergoeden wij niet;
- als u deelneemt aan deze marktconsultatie dan stemt u ermee in dat wij uw antwoorden en informatie anoniem kunnen verwerken in een marktconsultatieverslag en in aanbestedingsdocumenten (zoals een Beschrijvend document of Programma van Eisen);
- informatie die wij hier geven over de mogelijke aanbesteding kan afwijken van de informatie die wij in de daadwerkelijke aanbesteding geven. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als we door deze marktconsultatie tot nieuwe inzichten komen;
- wij behandelen uw inbreng zoveel mogelijk vertrouwelijk. Wij houden in ieder geval rekening met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- de voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- wij zijn niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Wij zijn ook niet verplicht tot realisatie of aanbesteding van de opdracht waarop de marktconsultatie betrekking heeft. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- als u ons antwoorden of informatie stuurt dan hangen wij daar geen waardeoordeel aan op;
- wij houden ons het recht voor:
  - de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
  - het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
  - deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- als u deelneemt aan deze marktconsultatie dan geeft u te kennen dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de voorwaarden in dit document. Voorwaarden die u zelf stelt zijn niet van toepassing;
- wij kunnen aanvullende informatie vragen nadat u antwoorden heeft ingediend.