



Belastingdienst

MARKTCONSULTATIE

Fiscale Monitor / Douane M0nitor / belevingsonderzoek Toeslagen

Aanbestedende dienst : Belastingdienst
Kenmerk : IUC25-663
Datum : 4 november 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.	Opdrachtgever	4
Hoofdstuk 2.	De marktconsultatie.....	5
2.1.	Aanleiding	5
2.2.	Huidige dienstverlening	6
2.3.	Toekomstige dienstverlening.....	7
2.4.	Scope.....	7
2.5.	Raming	9
2.6.	Soort overeenkomst	9
Hoofdstuk 3.	Procedure marktconsultatie	10
3.1.	Publicatie.....	10
3.2.	Planning.....	10
3.3.	Informatieronde.....	10
3.4.	Indienen vragenlijst.....	10
3.5.	Verdiepende gesprekken	11
Hoofdstuk 4.	Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie.....	12

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Introductie

Ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding 'Fiscale Monitor / Douane Monitor / belevingsonderzoek Toeslagen' nodigt de 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, Douane en Toeslagen. 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:

- de (on)mogelijkheden in kaart brengen van specifieke elementen van inrichting, opzet, uitvoering en rapportage van het onderzoek;
- het verkrijgen van inzichten om een beter beeld te krijgen van de markt;
- Input verzamelen waarmee we gericht onze wensen en eisen kunnen formuleren in de Europese aanbesteding.

De marktconsultatie is nadrukkelijk bedoeld om feedback op te halen over cruciale keuzes met betrekking tot de scope van de Europese aanbesteding en opzet en inrichting van het onderzoek. Het betreft onder andere wel of geen verdiepend onderzoek opnemen, de keuze voor één perceel of meerdere percelen, het inzetten van responsverhogende maatregelen, non-response onderzoek, analyse van open antwoorden en de vorm(en) van rapportage.

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 gebruiken de Belastingdienst, Douane en Toeslagen (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Belastingdienst, Douane en Toeslagen behouden zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken en benadrukken dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding.

De marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. De Belastingdienst, Douane en Toeslagen onderzoeken wat er mogelijk is en wat de perceptie is van de markt. Geïnteresseerde marktpartijen krijgen in een vroegtijdig stadium inzicht in 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

Ministerie van Financiën

De Belastingdienst, Douane en Toeslagen zijn onderdeel 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.

Belastingdienst

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 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.

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

Douane

De Douane houdt toezicht op het EU-grensoverschrijdende goederenverkeer, heft en int invoerrechten en belastingen en handhaaft wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, economie, gezondheid en milieu. Daarnaast heft en int Douane in het binnenland accijnzen en verbruiksbelastingen. Zo draagt Douane bij aan een solide financiering van de publieke taken; een veilige samenleving en een sterke, aantrekkelijke en eerlijke (interne) markt.

Voor meer informatie zie: <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>

Dienst Toeslagen

Dienst Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar door toeslagen uit te keren. Miljoenen mensen in Nederland krijgen één of meer toeslagen die helpen om de zorgverzekering, de zorg voor kinderen of de huur te betalen. Dienst Toeslagen wil haar wettelijke taak zo goed mogelijk uitvoeren, zodat iedereen kan meedoen in de maatschappij. De kerntaak van Dienst Toeslagen is om ervoor te zorgen dat mensen de toeslag ontvangen waar ze recht op hebben. Toeslagen doet burgers 3 beloften: 'wij staan voor u klaar', 'u weet waar u aan toe bent' en 'u krijgt waar u recht op heeft'. Hierbij staan de begrippen 'menselijke maat', 'zorgvuldigheid', 'betrouwbaarheid' en 'toekenningzekerheid' centraal. Toeslagen blijft daartoe de dienstverlening en uitvoeringsprocessen continu verbeteren.

Voor meer informatie zie: <https://www.overtoeslagen.nl/over-ons-werk>

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Het inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van het Centrum voor facilitaire dienstverlening (CFD) en voert namens de Belastingdienst de marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding uit.

1.5. Opdrachtgever

De directie Innovatie en Strategie (hierna I&S) van de Belastingdienst is de opdrachtgever voor deze marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding, mede namens Douane en Dienst Toeslagen. Het IUC Belastingdienst is procesleider voor het uitvoeren van de marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding.

Hoofdstuk 2. De marktconsultatie

2.1. Aanleiding

Het onderzoek¹ betreft een vorm van externe monitoring waarbij jaarlijks wordt gemeten hoe belastingplichtige burgers, bedrijven en hun vertegenwoordigers, zoals fiscaal dienstverleners en maatschappelijk dienstverleners, de processen, het handelen en de dienstverlening van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane ervaren en waarderen. Het betreft een vragenlijstonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd in mei en juni, kort na de aangifte periode voor de inkomstenbelasting. Het onderzoek wordt sinds 1994 uitgevoerd en is daarmee de langst lopende monitor binnen de organisaties.

Het onderzoek heeft tot doel om:

- Inzicht te krijgen in de ervaringen en houding van verschillende (grote/brede) groepen die met de Belastingdienst, Douane en Toeslagen in aanraking komen en dit onder de aandacht brengen binnen de organisatie
- Ontwikkelingen in de tijd te kunnen volgen
- Verantwoording af te leggen over een aantal specifieke onderwerpen aan politiek en maatschappij

In het onderzoek worden zes doelgroepen bevraagd, namelijk particulieren die aangifte inkomstenbelasting doen, ondernemers in het MKB, grote ondernemingen, fiscaal dienstverleners, maatschappelijk dienstverleners en bedrijven die te maken hebben met Douane.

Het onderzoek bestaat uit een kwantitatieve online meting. De vragenlijst is deels generiek, waarbij de verschillende groepen dezelfde vragen krijgen voorgelegd, en deels specifiek, met vragen toegesneden op de doelgroep. De mediane invulduur van de vragenlijst in 2025 was 11,7 minuten bij particulieren, 15,8 minuten bij MKB-ondernemingen, 16,8 minuten bij fiscaal dienstverleners, 13,9 bij grote ondernemingen en 16,5 minuten voor bedrijven die te maken hebben met Douane en 18,8 minuten voor maatschappelijk dienstverleners die burgers ondersteunen met toeslagen en/of belastingzaken. Ten behoeve van de verantwoording worden in het onderzoek met gevalideerde vraagitems verschillende kengetallen en prestatie-indicatoren gemeten.

De vragenlijst wordt voorgelegd aan zes groepen²:

1. Een representatieve afspiegeling van *belastingplichtige burgers* naar leeftijd en geslacht, die in de afgelopen 12 maanden zelf (al dan niet met ondersteuning of hulp) belastingaangifte hebben gedaan voor de inkomstenbelasting. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een panel.
2. Een representatieve afspiegeling (m.b.t. aantal werknemers) van *MKB-ondernemingen* van verschillende grootte. Hiervoor trekt de Belastingdienst een steekproef uit de interne bestanden. De vragenlijst wordt ingevuld door de persoon die binnen de onderneming verantwoordelijk is voor belastingzaken. Benadering per brief. Grotere MKB-ondernemingen worden daarnaast gebeld en dit geldt ook voor een deel van de kleine MKB-ondernemingen.
3. Een representatieve afspiegeling van *grote ondernemingen*. Hiervoor trekt de Belastingdienst een steekproef uit de interne bestanden. De vragenlijst wordt ingevuld door de persoon die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor belastingzaken en het contact met de Belastingdienst. Benadering

¹ Binnen de Belastingdienst heet het onderzoek de Fiscale Monitor. Douane hanteert de naam Douane Monitor en bij Toeslagen wordt naar het onderzoek verwezen als het belevingsonderzoek Toeslagen.

² Momenteel wordt het onderzoek ook uitgevoerd onder een representatieve afspiegeling van *toeslagontvangers*. In de EA zal deze doelgroep niet langer onderdeel zijn van het onderzoek, omdat Toeslagen onderzoek onder deze doelgroep op een andere manier invult. We laten deze doelgroep daarom verder buiten beschouwing.

per brief en email rappels (contactgegevens van de contactpersoon voor de Belastingdienst worden voorafgaand aan het onderzoek intern aangevuld).

4. Een representatieve afspiegeling van *fiscaal dienstverleners* (o.b.v. aantal werknemers). Hiervoor trekt de Belastingdienst een steekproef uit de interne bestanden. Kleinere fiscaal dienstverleners worden per brief benaderd, grote fiscaal dienstverleners telefonisch.
5. Een bestand van maatschappelijk dienstverleners (organisaties) die burgers ondersteunen met toeslagen en/of belastingen. Populatiebestand op basis van interne gegevens van de Belastingdienst en Toeslagen.
6. Een representatieve afspiegeling van *ondernemingen die met Douane te maken hebben*. Hiervoor trekt Douane een steekproef uit de interne bestanden. De vragenlijst wordt ingevuld door de persoon binnen een bedrijf die mede-) verantwoordelijk is voor het afhandelen van douanezaken en/of het contact met de Douane. De ondernemingen worden telefonisch benaderd.

Het huidige contract voor het uitvoeren van het belevingsonderzoek loopt 31 december 2026 af. We zijn gestart met de voorbereidingen voor een nieuwe Europese Aanbesteding, die in de eerste helft van 2026 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 het onderzoek verder verbeteren, binnen de mogelijkheden van de markt. Wij hebben een aantal wensen voor (mogelijke) aanpassing, die in paragraaf 2.3 worden uitgelegd.

2.2. Huidige dienstverlening

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Met dit onderzoeksbureau is een contract afgesloten op basis van de vorige Europese Aanbesteding. Het contract loopt af op 31 december 2026. Ten behoeve van de continuïteit van het onderzoek wordt een nieuwe Europese Aanbesteding opgestart.

Het externe onderzoeksbureau is verantwoordelijk voor:

1. (Kwaliteits)check op de vragenlijst
2. Programmeren en testen vragenlijst;
3. Veldwerk voor doelgroepen waarvoor Belastingdienst, Douane en Toeslagen (steekproef)bestanden aanleveren;
4. Veldwerk voor de doelgroep(en) die via panel worden benaderd;
5. Onderzoeksbegeleiding;
6. Analyse (incl. coderen open antwoorden), weging, onderzoeksverantwoording;
7. Tabellen opleveren in Excel;
8. Databestand opleveren in SPSS;
9. Rapportage in PowerPoint, aparte rapportages per DG;
10. Projectleiding.

Iedere meting wordt afgesloten met een tekstrapportage in PowerPoint. Voor elk van de DG's (Belastingdienst, Douane en Toeslagen) wordt een digitaal toegankelijke rapportage opgesteld met daarin de bevindingen voor de tot de DG behorende doelgroepen³.

³ De groepen particuliere belastingplichtigen, MKB-ondernemingen, grote ondernemingen, fiscaal dienstverleners en maatschappelijk dienstverleners die ondersteuning bieden bij belastingzaken horen tot DG Belastingdienst. Tot Douane horen ondernemingen die met Douane te maken hebben en tot Dienst Toeslagen horen de doelgroepen toeslagontvangers (in de nieuwe aanbesteding geen onderdeel meer van dit onderzoek) en maatschappelijk dienstverleners die ondersteuning bieden bij toeslagen.

Tekstrapportages en excel-tabellen worden publiekelijk toegankelijk gepubliceerd.⁴ Voorbeelden van tekstrapportages voor de Belastingdienst, Douane en Toeslagen, tabellenbestand en vragenlijst zijn als referentie bijgesloten bij deze marktverkenning.

Hoewel het onderzoek qua opzet voor een aanzienlijk deel gelijk zal blijven, zien we bij de aankomende Europese Aanbesteding ook mogelijkheden om aanpassingen te doen aan de huidige opzet en manier van werken.

2.3. Toekomstige dienstverlening

Het belevingsonderzoek is in 2022 via een Europese Aanbesteding aanbesteed. Met ingang van 1 januari 2027 willen we een nieuw contract voor dit onderzoek afsluiten.

Het doel is om het online vragenlijstonderzoek voort te zetten. Hierbij hechten we aan een hoge kwaliteit ten aanzien van veldwerk, analyse en rapportage. Het doel van de marktconsultatie is vooral om mogelijkheden voor (aanpassingen aan) de opzet en uitvoering te verkennen die bij kunnen dragen aan de kwaliteit van het onderzoek en het gebruik van de resultaten.

Bij de opzet en uitvoering van het onderzoek zijn we benieuwd naar mogelijkheden om de representativiteit en respons te borgen en/of verbeteren. Daarnaast willen we verkennen wat de mogelijkheden zijn om (verschillen in) houding te onderzoeken tussen responderende en niet-responderende respondenten.

Een tweede onderdeel waar we aanpassingen aan de huidige opzet willen verkennen zijn de analyse en rapportage van resultaten. Het gaat dan bijvoorbeeld over (gestructureerde) analyse van open antwoorden die op vragen worden gegeven, het toetsen van significantie, zowel tussen opeenvolgende jaren als over meerdere jaren heen (trendontwikkelingen) en het zichtbaar maken hiervan in tabellen. Daarnaast zijn we geïnteresseerd in het verder benutten van de bestaande kwantitatieve data door middel van verdiepende analyses, zoals kruistabellen, correlationale analyse (zoals regressie analyse), etcetera. Ook willen we meer weten over de mogelijkheden, en voor- en nadelen, van statische vs. dynamische/flexibele(re) vormen van rapportage, bijvoorbeeld vast format excel tabellen vs. dashboard met meer opties om te filteren of uit te splitsen.

Het doel van het belevingsonderzoek is vooral het volgen in de tijd van houding en ervaringen van brede groepen die met de Belastingdienst, Toeslagen en Douane te maken hebben. Om de resultaten wat meer te kunnen duiden, overwegen we om verdiepend onderzoek, zowel kwalitatief als kwantitatief, een structureel onderdeel te maken van het onderzoek. Hier speelt vooral de vraag wat de voor- en nadelen zijn van het onderbrengen van verdiepend onderzoek als onderdeel van de EA en hoe we dat het beste in kunnen richten.

Ten slotte zijn we op zoek naar manieren om de resultaten van het onderzoek op een aansprekende manier onder de aandacht te brengen binnen en buiten de organisatie, anders dan of in aanvulling op een PowerPoint tekstrapportage.

2.4. Scope

De Europese aanbesteding heeft als voorlopige scope het uitvoeren van kwantitatief monitorend onderzoek naar de houding en ervaringen van belastingplichtigen en hun dienstverleners in relatie tot de Belastingdienst, Toeslagen en Douane.

Momenteel maakt verdiepend onderzoek (kwalitatief en/of kwantitatief) geen structureel onderdeel uit van het bestaande contract. De Belastingdienst overweegt echter om dit type onderzoek op te nemen binnen de komende Europese aanbesteding, om de resultaten van de monitor nader te kunnen verklaren of verdiepen. Verdiepend onderzoek kan zich richten op specifieke (sub)doelgroepen of thematische onderwerpen die

⁴ <https://over-ons.belastingdienst.nl/organisatie/belevingsonderzoek-fiscale-monitor/>

voortkomen uit de monitorresultaten of uit actuele beleidsvragen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om dit verdiepend onderzoek binnen de aanbesteding een plek te geven. In de marktconsultatie willen we onderzoeken wat volgens marktpartijen de meest passende en doelmatige inrichting is. Denk hierbij aan de volgende opties:

Optie 1:

Eén perceel waarin zowel het monitorend onderzoek als het verdiepend onderzoek (kwantitatief en kwalitatief) is opgenomen.

Optie 2:

Meerdere percelen, bijvoorbeeld:

- (1) Monitor
- (2) Verdiepend kwantitatief onderzoek
- (3) Verdiepend kwalitatief onderzoek
- of combinaties hiervan, zoals:
 - (1) Monitor & verdiepend kwantitatief onderzoek
 - (2) Verdiepend kwalitatief onderzoek

Het uitgangspunt hierbij is dat opdrachtnemers de mogelijkheid hebben om in te schrijven op het geheel (monitor én verdiepend onderzoek), of op één of meerdere afzonderlijke onderdelen. Dit biedt ruimte voor zowel all-round onderzoeksbureaus als meer gespecialiseerde onderzoeksbureaus. Wanneer een opdrachtnemer kiest voor samenwerking (bijvoorbeeld tussen een kwantitatief en kwalitatief georiënteerd onderzoeksbureau), kan dit vorm krijgen via onderaannemerschap of inschrijving in de vorm van een combinatie van bureaus, mits de vereiste kennis en ervaring aantoonbaar aanwezig is.

Aanvullend geldt dat onderzoeken met een primair communicatief karakter, zoals campagne-evaluaties of imagometingen, niet binnen deze aanbesteding vallen. Dergelijke opdrachten worden uitgevoerd via de bestaande raamovereenkomsten van het DPC voor communicatieonderzoek, waar de Belastingdienst gebruik van maakt.

Ten slotte geldt dat onvoorziene spoedopdrachten waarvoor de Opdrachtnemer niet tijdig capaciteit kan vrijmaken, elders kunnen worden belegd.

Op basis van de gemaakte kosten van afgelopen jaren en de verwachte ontwikkelingen is geschat dat de totale geraamde waarde van het onderzoek (inclusief eventuele verdiepende opdrachten) € 265.000,- exclusief btw per jaar bedraagt, wat betekent dat de totale geraamde waarde over vier jaar € 1.060.000,- 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. Peer-review / (kwaliteits)check op de vragenlijst
2. Programmeren en testen vragenlijst;
3. Veldwerk voor doelgroepen waarvoor Belastingdienst, Douane en Toeslagen (steekproef)bestanden aanleveren (inclusief (indien van toepassing) versturen uitnodigingsbrief, telefonische werving, (telefonische of email) rappels en responsverhogende maatregelen);
4. Veldwerk voor de doelgroep(en) die via panel worden benaderd;
5. Non-responsonderzoek (indien dit mogelijk is/dit onderdeel is van de EA)
6. Analyse, weging, onderzoeksverantwoording;

7. Tabellenrapportage in Excel/dashboard;
8. Databestand opleveren in SPSS;
9. Rapportage in PowerPoint, aparte rapportages per DG;
10. Projectleiding.

2.5. Raming

De totale waarde van de hele raamovereenkomst is geraamd op € 1.060.000,- 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. Specifieke keuzes ten aanzien van de inrichting en opzet van het onderzoek en het uitvoeren van kwalitatief en/of kwantitatief verdiepend/verklarend onderzoek zien wij nadrukkelijk als onderwerp van deze marktconsultatie; het is nog niet duidelijk of en op welke wijze deze onderdeel worden van de Europese Aanbesteding.

Kosten

De aanbestedende dienst vraagt marktpartijen om op hoofdlijnen inzicht te geven in de opbouw van de kosten van de betreffende dienstverlening. Het betreft uitsluitend niet-bindende en indicatieve informatie die gebruikt kan worden om een beter beeld te krijgen van de kostenstructuur, kostendrijvers en prijsbandbreedtes binnen de markt. De verstrekte informatie zal vertrouwelijk en geanonimiseerd worden verwerkt. Er worden geen rechten ontleend aan de gedeelde gegevens.

2.6. Soort overeenkomst

Indien gekozen wordt voor één (1) perceel is de aanbestedende dienst voornemens één (1) raamovereenkomst voor twee (2) jaar aan te gaan, met twee keer de optie tot verlenging met één (1) jaar.

Indien gekozen wordt voor meerdere percelen wordt mogelijk met meerdere opdrachtnemers een raamovereenkomst afgesloten voor twee (2) jaar, met twee (2) keer de optie tot verlenging met één (1) 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	Fiscale Monitor, belevingsonderzoek
1	Publicatie marktconsultatie op TenderNed	4 november 2025
2	Informatieronde - uiterste datum stellen van vragen over de marktconsultatie	19 november 2025
3	Informatieronde - beantwoording vragen over de marktconsultatie	28 november 2025
4	Uiterste datum indienen ingevulde vragenlijst via berichtenmodule TenderNed	15 december 2025
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 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.