

Algemene informatie

Aanbesteding: Dienstverleningsmonitor
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC24-742

Toelichting:

De resterende vragen worden maandag 22 september gepubliceerd.

Vraag en antwoord

Ref.nr. 120 **Onderwerp:** Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx - 2.Basis onderzoek - regel 22

Vraag:

Welke activiteiten schaaft u onder de post Controle/Monitoring?

Antwoord:

Wij denken dan bijvoorbeeld aan de volgende werkzaamheden: pre-launch, check of de data goed binnen komt, of de vragenlijst online is, of er vragen van respondenten binnen komen, etc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 19 sep 2025

Ref.nr. 121 **Onderwerp:** Beschrijvend document, hoofdstuk 2.1, pagina 9

Vraag:

In de vorige onderzoeken werden er ook algemene vragen gesteld aan particulieren of bedrijven die geen contact hebben gehad met de Belastingdienst. Klopt het dat de huidige gewenste aantallen (burgers: n=8.000, ZZP n=1.600, MKB n=1.600) enkel mensen mogen zijn die wel contact hebben gehad afgelopen 3 maanden. Dus dat dit afwijkt van de vorige

metingen? Of mag iedereen meedoen aan de vragenlijst en is het hebben van contact een onderzoeksresultaat. Indien dat zo is, dan zou het kunnen dat bijvoorbeeld 50% van de particulieren geen contact heeft gehad en dat de netto n voor de indicatoren dus fors lager is.

Antwoord:

We willen inderdaad alleen respondenten die contact hebben gehad met de Belastingdienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Doorvraag op referentienummer 114 NvI

Vraag:

Zijn er in de bestanden wel NAW gegevens beschikbaar?

Antwoord:

Wij kunnen bedrijfsnaam, adres, postcode aanleveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.
123

Onderwerp:
kerncompetentie 1 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:

Indien een onderzoek uitgevoerd is onder meerdere doelgroepen met elk een eigen vragenlijst, is het toegestaan om dat als meerdere metingen te tellen?

Antwoord:

Het is toegestaan om een referentie in te dienen waarbij voor meerdere doelgroepen met een eigen vragenlijst een onderzoek is uitgevoerd mits er samenhang bestaat tussen deze metingen. De gedachte achter deze kerncompetentie is dat er tussen meerdere metingen vergeleken wordt. Het is dus van belang dat de vragenlijsten enigszins vergelijkbaar zijn. Er moet enige samenhang zijn tussen de metingen. Een voorbeeld: het kan prima dat in januari burgers bevraagd worden, in mei ondernemers en in oktober intermediars. De doelgroepen zijn verschillend (en de vragenlijst deels ook), maar de samenhang in het onderwerp is aanwezig en biedt mogelijkheid tot vergelijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 19 sep 2025

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Doorvraag op referentienummer 12 NvI

Vraag:

Hier spreken jullie over 4 open vragen die standaard gecodeerd moeten worden. In het beschrijvend document staat dat we moeten uitgaan van 3 open vragen. Wat is het goede aantal?

Antwoord:

Het prijzenblad is leidend (4).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Referentienummer 25 – strategische vs. concrete inzichten

Vraag:

U maakt onderscheid tussen strategische inzichten (richtinggevend voor beleid) en concrete toepasbare informatie (operationele verbeterpunten). Wilt u dat beide soorten inzichten in één geïntegreerde rapportage worden gepresenteerd, of ziet u liever een scheiding (bijvoorbeeld strategisch voor directie en concreet voor uitvoering)?

Antwoord:

Beide kan, afhankelijk van de context. Er zullen wel eens rapporten opgeleverd worden die zowel strategisch als operationele zaken bevatten. En ook wel eens gescheiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Referentienummer 27 – ‘relevante opties’

Vraag:

U vermeldt dat hiermee alternatieven bedoeld worden voor standaard online vragenlijsten, zoals vernieuwende kwantitatieve methoden.

Kunt u aangeven of u zelf al bepaalde vormen van kwantitatief onderzoek voor ogen heeft, zodat wij beter kunnen inschatten welke opties voor u relevant zijn?

Antwoord:

Nee, wij zijn benieuwd naar wat er in de markt aanwezig is en zetten deze vraag open uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Referentienummer 28 – achtergrondvragen

Vraag:

U informeert dat de beperkte aanvullende vragen betrekking hebben op achtergrondvragen, zoals over life events of klantreizen.

Verwacht u dat deze achtergrondvragen in elke meting gelijk blijven (ten behoeve van tijdsvergelijking), of kunnen deze per meting wisselen afhankelijk van de beleidsfocus?

Antwoord:

De verwachting is dat deze voor langere tijd meelopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 19 sep 2025

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Referentienummer 19 – statistische analyses

Vraag:

U geeft aan dat voor het basisdeel statistische toetsen noodzakelijk zijn en dat andere methodieken eerder bij de verdiepende/verklarende opties horen. Kunt u toelichten om welke statistische toetsen het in ieder geval gaat (bijvoorbeeld t-toetsen, chi-kwadraattoetsen, regressieanalyses), zodat inschrijvers de benodigde expertise goed kunnen borgen?

Antwoord:

U kunt er van uitgaan dat de door u genoemde toetsen gevraagd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 19 sep 2025

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Referentienummer 16 – Power BI dashboard

Vraag:

U laat weten dat de kosten voor het opzetten van een Power BI dashboard niet in het prijzenblad hoeven te worden opgenomen, maar dat u verwacht dat opdrachtnemer na één jaar de mogelijkheid biedt om dit dashboard in te richten.

Verwacht u dat inschrijvers bij gunning al expliciet aantonen dat deze expertise in het team aanwezig is, of volstaat het wanneer dit pas na het eerste jaar concreet wordt georganiseerd?

Antwoord:

Wij willen over een jaar de optie hebben een Power BI dashboard af te nemen. De basis voor deze werkzaamheden is het uurtarief dat u hanteert in het prijzenblad. Indien wij inderdaad een Power BI dashboard willen laten

bouwen, kunt u uitgaan van het opzetten, ontwikkelen en inrichten van een Power BI dashboard dat gehost wordt binnen het domein van de Belastingdienst. Het uurtarief heeft dus betrekking op de werkzaamheden van een persoon die deze expertise heeft. U hoeft bij inschrijving geen bewijs te hebben van aanwezigheid van deze expertise. Wij willen er wel van uit kunnen gaan dat u deze expertise voorhanden heeft wanneer wij opdracht geven tot het inrichten van een Power BI dashboard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Referentienummer 58 – ‘andere werkzaamheden’

Vraag:

U merkt op dat u niet begrijpt wat met “andere werkzaamheden” wordt bedoeld.

Kunt u aangeven welke typen werkzaamheden u hier eventueel onder zou verstaan? Bijvoorbeeld aanvullende analyses, adviesactiviteiten of workshops naast de standaard werkzaamheden zoals veldwerk, codering en rapportage?

Antwoord:

In de NVI 1 wordt een vraag gesteld over UE.20. De tekst in die eis is als volgt: Opdrachtnemer garandeert dat bij de inzet van personeel geen sprake is van belangenverstrengeling bij de uitvoering van de Opdracht. Er geldt een meldingsplicht van (mogelijke) belangenverstrengeling. Onder belangenverstrengeling wordt verstaan: elke situatie waarin de opdrachtnemer of diens medewerkers gelijktijdig meerdere belangen dienen die niet met elkaar verenigbaar zijn. Dit omvat ook situaties waarbij werkzaamheden worden uitgevoerd door organisaties met belangen die strijdig zijn met de doelstellingen van de opdrachtgever. De woorden "andere werkzaamheden" komen hier niet in terug. We begrijpen daarom uw vraag niet en kunnen deze niet beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Referentienummer 20 – open antwoorden en AVG

Vraag:

U onderschrijft dat het live weergeven van antwoorden op open vragen niet mogelijk is vanwege AVG-risico's, en dat deze antwoorden eerst geanonimiseerd/gecontroleerd moeten worden voordat ze gedeeld mogen worden.

Kunt u verduidelijken welke frequentie van deze controle/anonimisering u passend acht (bijvoorbeeld wekelijks, maandelijks, of een andere interval)?

Antwoord:

In het antwoord uit de NVI 1 viel te lezen dat wij de voorkeur geven aan het live kunnen inzien van gesloten vragen. Open vragen dienen alleen terug te komen in de rapportages.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Referentienummer 6 – raming opdrachtwaarde

Vraag:

U geeft aan dat de geraamde waarde van de opdracht € 777.000 (excl. btw) bedraagt en dat de maximale waarde van de raamovereenkomst € 909.090 (excl. btw) is, waarbij de overeenkomst eindigt bij overschrijding van dit bedrag.

Begrijpen wij goed dat inschrijvers voor hun interne risico-inschatting uit moeten gaan van beide bedragen, waarbij € 777.000 de feitelijke verwachting betreft en € 909.090 de absolute bovengrens vormt?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

19 sep 2025