

Algemene informatie

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

Toelichting:

Bij deze de laatste antwoorden op nota van inlichtingen 2.

Gezien deze antwoorden later zijn gepubliceerd dan oorspronkelijk afgegeven hebben wij de inschrijvertermijn met 48 uur verlengd.

De nieuwe uiterlijke inschrijfdatum is 2 oktober 12:00.

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Bijlage 8 - Rapport DVM Q4 2024 Particulieren.pdf - Grafiek dienstverleningsindicatoren - pagina 21

Vraag:

Uit de vragenlijst maken we op dat een dienstverleningsindicator is uitgevraagd aan de hand van een aantal aspecten (3, 4 of 5). In de rapportage zien we een Gemiddeld percentage (helemaal) eens gerapporteerd. Hoe is dit gemiddelde tot stand gekomen? Tellen alle aspecten even zwaar mee in dit gemiddelde percentage of zijn er verschillende gewichten aan onderliggende aspecten toegekend?

Antwoord:

In het geval van gemiddelden, wegen aspecten even zwaar mee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.	Onderwerp:
----------------	-------------------

2 Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - Wens 3 - pagina 25

Vraag:

U vraagt om een gedetailleerde beschrijving van het projectteam. Verwacht u hier naast de rol en verantwoordelijkheden per teamlid ook al daadwerkelijk de namen van de betrokken personen, of is het beschrijven van de rollen en verantwoordelijkheden vanuit de functietitel voldoende?

Antwoord:

Het beschrijven van de rollen en verantwoordelijkheden vanuit functietitel is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx

Vraag:

Wanneer de vragenlijst ook in andere talen dan het Nederlands wordt aangeboden, betekent dit dan ook dat antwoorden op open vragen in een andere taal dan het Nederlands terugvertaald moeten worden? Zo ja, wie is daar verantwoordelijk voor en indien dat opdrachtnemer is, waar kunnen de kosten hiervoor worden aangegeven in het prijzenblad?

Antwoord:

U kunt er bij het invullen van het prijzenblad vanuit gaan dat de vragenlijst alleen in het Nederlands wordt aangeboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx

Vraag:

U vraagt advies voor het benaderen van doelgroepen MKB en ZZP per SMS. Echter in het prijzenblad is er geen mogelijkheid hier apart kosten voor aan te geven. Kunt u hiervoor een aanpassing doen aan het prijzenblad?

Antwoord:

Het prijzenblad is aangepast. U kunt hierin enkel de kosten opgeven op basis van werving via een accesspanel. Werving vanuit eigen bestanden, bijvoorbeeld via SMS, is inderdaad een optie. Dit willen we graag in overleg met het bureau verder vormgeven en we zijn dan ook benieuwd naar uw advies hierin. Het advies kunt u geven in uw uitwerking van wens 1A. Dit hoeft niet terug te komen in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 8

Vraag:

U vraagt om oplevering van geschoonde databestanden, deze is niet opgenomen als post in het prijzenblad. Aan hoeveel bestanden moeten we denken, met welke frequentie en onder welke post in het prijzenblad moeten

we dit opnemen?

Antwoord:

Ga uit van twee keer per jaar, gelijktijdig met oplevering van de powerpoint rapportages. We ontvangen graag de geschoonde bestanden die zijn gebruikt voor het opstellen van de rapportages. Kosten kunnen onder de post analyse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

TN539187 - EF16 Aankondiging van een opdracht - algemene richtlijn, standaardregeling 20250725092740 - pagina 3

Vraag:

in dit document wordt gesproken over een maximale waarde over 4 jaar van € 777.000 terwijl in Bijlage 2 - Concept ROK IUC24-742 v1.0.pdf staat dat de max waarde € 909.090 is. Kunt u dit verschil duiden en aangeven wat het werkelijke geschatte bedrag is?

Antwoord:

De geraamde waarde oftewel de verwachting is €777.000 ex btw. Op grond van de huidige jurisprudentie geldt voor raamovereenkomsten dat een maximale waarde van de raamovereenkomst moet worden benoemd, in dit geval is dat €909.090 ex btw. Op het moment dat de waarde van de opdrachten die onder de raamovereenkomst worden gegund boven de €909.090 ex btw uitkomt zal de raamovereenkomst worden beëindigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage D - Antwoord op wens 1 - pagina 2

Vraag:

Het lettertype bovenaan pagina 2 (voor de invulling op wens 1) is vetgedrukt. Is dit de bedoeling of mag de tekst ook als niet vetgedrukt worden weergegeven? Deze vraag geldt ook voor Bijlage E en F.

Antwoord:

U hoeft geen vetgedrukte tekst te gebruiken voor de invulling van de wens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0 - 4. Uurtarieven - regel 23

Vraag:

U vraagt uurtarieven op te geven voor de Power BI specialist, maar in de rest van het prijzenblad komt het bouwen van een Power BI dashboard niet terug. Hoe moeten we dit interpreteren?

Antwoord:

In paragraaf 2.1 staat onder wijzigingen en opties beschreven dat opdrachtgever in de toekomst mogelijk gebruik gaat maken van een dashboard / PowerBi. Vandaar deze positie in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0 - 5. (ad-hoc) onderzoek - regel 21 t/m 25

Vraag:

Voor welke doelgroep wenst u de kosten voor kwantitatief online ad-hoc onderzoek te zien? Het Algemeen Publiek 18+ of ZZP/MKB?

Antwoord:

Het prijzenblad is aangepast. Excuus. Hier had bij vermeld moeten worden dat de doelgroep Algemeen Nederlands Publiek 18+ is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx - 3. Verdiepen en verklaren

Vraag:

Is de "kwantitatieve aanvulling op de de basis vragenlijst" een extra losstaand onderzoek (met dus een eigen steekproef) of de uitbreiding op een bestand onderzoek (binnen dezelfde steekproef)?

Antwoord:

Het gaat hier om uitbreiding op het bestaande onderzoek met dezelfde respondenten (maar dus wel een langere invulduur en daardoor mogelijk hogere kosten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx - 3. Verdiepen en verklaren

Vraag:

Er wordt hier gesproken over de analyse van de open antwoorden. Hoe verhoudt zich dit tot het coderen van de open antwoorden?

Antwoord:

Het coderen van open antwoorden behoort tot de standaard werkzaamheden en is gericht op het systematisch indelen van reacties in vooraf gedefinieerde categorieën. Dit maakt kwantitatieve verwerking en rapportage mogelijk.

De aanvullende analyse waar hier sprake van is, gaat een stap verder. Deze richt zich op het interpreteren van de gecodeerde antwoorden in hun context, met als doel het identificeren van bredere thema's, onderliggende patronen en concrete aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening. Het betreft dus een verdiepende analyse die aanvullend is op reguliere werkzaamheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx - 2.Basis onderzoek

Vraag:

Hoe en hoe vaak worden de open antwoorden gecodeerd? Over hoeveel antwoorden op hoeveel open vragen gaat dit? En wordt er gebruik gemaakt van een bestaand codeboek?

Antwoord:

Ga uit van twee keer per jaar, gelijktijdig met oplevering van de powerpoint rapportages. U kunt uitgaan van maximaal 4 open vragen die aan alle respondenten worden gesteld. Er is een bestaand codeboek, maar het is niet noodzakelijk dat we dit hanteren. Daarnaast is niet zeker dat exact deze vragen in de nieuwe vragenlijst gesteld gaan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 9 - Vragenlijst DVM Q4 2024.pdf

Vraag:

De doelgroepen van het huidige DVM onderzoek zijn volgens de briefing burgers/zakelijke respondenten die de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad. In de vragenlijst zien we echter dat er ook vragen worden gesteld indien er geen contact is geweest. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Dat klopt. Ook aan mensen die geen contact hebben gehad is een aantal vragen gesteld. Dit is ook toegelicht in de management samenvatting van de

rapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 9 - Vragenlijst DVM Q4 2024.pdf

Vraag:

Hoeveel overlap verwacht u tussen de toekomstige vragenlijsten voor de zakelijke en particuliere doelgroepen?

Antwoord:

We verwachten dat de overlap wat betreft vraagstelling groot (80-90%) zal zijn. De hoeveelheid vragen zal kleiner zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARVODI 2025.pdf - Artikel 14.3 - pagina 5

Vraag:

In dit artikel geeft u aan dat opdrachtnemer gewenst meerwerk tot 10% van

de oorspronkelijke opdracht niet kan weigeren. We nemen aan dat wanneer dit het geval is en er akkoord is op het meerwerk, we dit meerwerk gewoon betaald krijgen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Bij akkoord op meerwerk zal dit ook altijd betaald worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 72

Vraag:

In hoeverre moeten we bij de opzet en kosten rekening houden met het PowerBI dashboard? U geeft aan in jaar 1 sowieso niet maar in toekomstige jaren wel. Als we in de toekomst een dergelijk dashboard gaan bouwen, hoe moeten we dit dan meenemen in het prijzenblad? Kunt u dan concreter weergeven wat u van ons verwacht?

Antwoord:

De aanbestedende dienst wil na 1 jaar de mogelijkheid hebben om een PowerBi dashboard toe te voegen aan de opdracht. De kosten die gemoeid zijn met het opzetten van dit dashboard hoeft u niet in het prijzenblad weer te geven. Wij verwachten van u dat u de mogelijkheid biedt om na 1 jaar een Power Bi dashboard in te richten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 70

Vraag:

Voor het zakelijke panel eist u dat het bureau over een dergelijk panel beschikt, terwijl bij het burgerpanel toegang voldoende is. Wij nemen aan dat ook voor het zakelijke panel geldt dat toegang voldoende is. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, toegang is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 68

Vraag:

Er wordt gesproken over een representatief burger-accespanel. Een access panel is per definitie niet representatief, maar er kunnen wel representatieve steekproeven uit getrokken worden. Wij nemen aan dat u dat hiermee bedoelt. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dat klopt. We zullen de eis verduidelijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 56

Vraag:

U geeft aan dat het bureau in staat moet zijn enkele vormen van statische analyse uit te voeren. In welke mate zijn deze analyses onderdeel van het onderzoek?

Antwoord:

Voor het basisdeel van de DVM verwacht de aanbestedende dienst dat in ieder geval statistische toetsen worden ingezet om significante verschillen te kunnen bepalen tussen subgroepen en tussen verschillende metingen. Andere statistische analysemethodieken zullen eerder bij de flexibele verdiepende / verklarende opties van toepassing zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 25

Vraag:

Het live weergeven van antwoorden op open vragen is niet mogelijk. Het is namelijk niet mogelijk om realtime live ingevoerde antwoorden op open vragen te checken. En omdat in een ingevoerd antwoord privacy gevoelige

informatie zou kunnen zitten, botst dit met de AVG. Ons advies om geen antwoorden op open vragen te tonen, alleen antwoorden op gesloten vragen. Kunt u zich hierin vinden? En zo nee, hoe verwacht u dan aan de AVG te voldoen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst begrijpt en onderschrijft het belang van privacybescherming en de naleving van de AVG. Het live weergeven van antwoorden op open vragen brengt inderdaad risico's met zich mee, met name omdat deze antwoorden niet vooraf kunnen worden gecontroleerd op privacygevoelige of herleidbare informatie.

De aanbestedende dienst kan zich dan ook vinden in het advies om uitsluitend antwoorden op gesloten vragen live te tonen. Voor open vragen geeft de aanbestedende dienst de voorkeur aan een gecontroleerde verwerking, waarbij antwoorden eerst geanalyseerd en geanonimiseerd worden voordat ze gedeeld worden. Op die manier kan de aanbestedende dienst waarborgen dat de informatie AVG-conform wordt behandeld, zonder afbreuk te doen aan de waardevolle inzichten die open antwoorden kunnen bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 7

Vraag:

"Is het bespreekbaar de verzekerde bedragen te maximeren tot:
- Beroepsaansprakelijkheid € 2.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar?
- Bedrijfsaansprakelijkheid € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst accepteert uw verzoek. Wij zullen de bedragen in

het programma van eisen aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen DVM IUC24-742 v1.0 240725.pdf - UE 1

Vraag:

U verwijst in deze eis naar bijlage 2 Social return spelregels. Deze bijlage lijkt te ontbreken, kunt u deze nasturen?

Antwoord:

Is inmiddels als bijlage 10 toegevoegd tot de aanbestedingsdocumenten op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf- 6.5 Beoordeling inschrijvingen - pagina 33

Vraag:

Hoe ziet de beoordelingscommissie eruit in termen van aantal personen en hun functies?

Antwoord:

Het gaat om drie kennisadviseurs Innovatie en Strategie van de Belastingdienst. Zie paragraaf 6.5 van het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - pagina 24, achtergrondinformatie wens 2 en 3

Vraag:

Aan welke gebruikersgroepen moeten we denken als het gaat om niet-directieniveau? Oftewel, wie zijn de verschillende doelgroepen van de DVM van de toekomst?

Antwoord:

De aanbestedende dienst doelt dan bijvoorbeeld op collega's in de uitvoering van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - pagina 24, achtergrondinformatie wens 2 en 3

Vraag:

Wat verstaat u onder strategische inzichten? En wat onder concrete toepasbare informatie?

Antwoord:

Onder strategische inzichten verstaat de aanbestedende dienst informatie die richting geeft aan beleid, besluitvorming en langetermijnontwikkeling. Dit type inzicht helpt directies binnen de Belastingdienst om patronen te herkennen, trends te duiden en strategische keuzes te maken. Denk hierbij aan analyses die de samenhang tussen dienstverlening en organisatiedoelen zichtbaar maken, of signalen die wijzen op structurele verbeterkansen in de dienstverlening.

Concrete toepasbare informatie daarentegen is gericht op de dagelijkse praktijk van collega's in de uitvoering. Het gaat om direct bruikbare bevindingen, zoals specifieke feedback van gebruikers, knelpunten in processen, of aanbevelingen die direct kunnen worden geïmplementeerd. Deze informatie ondersteunt het leren en verbeteren op operationeel niveau.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - pagina 22, wens 1, onderdeel A

Vraag:

Enerzijds vraagt u hoe we zorgen voor een visueel sterke basisrapportage, anderzijds dienen we dit te illustreren in 3 goed leesbare screenshots. Dit voelt nog al tegenstrijdig. Wij denken dat een separate voorbeeldrapportage u veel meer inzicht geeft in de visuele kracht. Is het bespreekbaar dit als

aparte bijlage mee te sturen?

Antwoord:

Nee de aanbestedende dienst wil geen separate bijlage ontvangen voor de beantwoording van wens 1.

Het maximum aantal pagina's zal met een (1) pagina worden uitgebreid naar maximaal negen (9) pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - pagina 22, wens 1, onderdeel A

Vraag:

Waar bent u naar op zoek als het heeft over 'relevante opties'? Verstaat u hieronder andere methoden van kwantitatief onderzoek, andere mogelijkheden binnen online onderzoek of iets anders?

Antwoord:

De aanbestedende dienst doelt hier op relevante opties anders dan standaard online vragenlijstonderzoek. Dit kunnen bijvoorbeeld vernieuwende vormen van vragenlijstonderzoek zijn, of andere kwantitatieve methoden die u relevant lijken voor onderzoek naar de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - pagina 22, wens 1, onderdeel A

Vraag:

U geeft aan dat de basis van de DVM wordt aangevuld met een beperkt aantal vragen die gebruikt worden voor analyse. Wat verstaat u onder een beperkt aantal? En aan wat voor een type vragen moeten we hier denken? Zijn dit dezelfde of andere vragen dan de variabele vraagblokken waar u eerder over spreekt?

Antwoord:

De aanbestedende dienst doelt hiermee op achtergrondvragen. Bijvoorbeeld over life events of de klantreis waarmee iemand te maken heeft gehad bij de Belastingdienst. Deze vragen vallen binnen de maximale vragenlijstlengte die we voor het basisdeel hebben bedacht, zoals aangegeven in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, basisvragenlijst

Vraag:

Wordt de vragenlijst enkel in het Nederlands aangeboden of ook in andere talen? Indien ook andere talen, welke? En wie draagt zorg voor de vertaling?

Antwoord:

U kunt voor deze opdracht ervan uit gaan dat de vragenlijst enkel in het

Nederlands wordt aangeboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, basisvragenlijst

Vraag:

De vragenlijst bestaat uit een vast deel en een variabel deel. Wat is de verhouding vast en variabel in aantal minuten? Hoe vaak per jaar kan/zal het variabele deel aangepast worden? En hoe 'vast' is het vaste deel gedurende de looptijd van het contract, oftewel, hoe vaak zullen hierin wijzigingen plaatsvinden?

Antwoord:

De exacte invulduur van de vragenlijst ligt op dit moment nog niet vast. In overleg met het geselecteerde bureau streeft de aanbestedende dienst naar een zo compact mogelijke basisvragenlijst, waarbij de belangrijkste KPI's behouden blijven.

Voor de inschrijving kunt u uitgaan van de specificaties zoals opgenomen in het prijzenblad:

Basisvragenlijst: circa 10 minuten invultijd, met maximaal 30 vraagpunten, inclusief maximaal 4 open vragen.

Variabel deel: een aanvullende invultijd van circa 3 minuten, conform de omschrijving bij de kwantitatieve aanvulling op de basisvragenlijst.

De basisvragenlijst zal gedurende de looptijd van het contract slechts minimale wijzigingen ondergaan. U kunt uitgaan van een stabiele kern.

Het variabele deel biedt ruimte voor flexibiliteit en zal naar verwachting 3 tot 4 keer per jaar worden aangepast, afhankelijk van actuele informatiebehoeften binnen de organisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, doelgroep-criteria

Vraag:

In het verleden werden mensen ondervraagd die in de afgelopen 6 maanden contact hebben gehad. Dat willen jullie nu terugbrengen naar 3 maanden. Kunnen jullie aangeven hoeveel procent van de Nederlandse bedrijven en burgers in de afgelopen drie maanden contact met jullie hebben gehad? Bedrijven graag uitgesplitst naar ZZB en MKB. Indien dit niet bekend, is kunnen jullie dan aangeven hoeveel procent van de Nederlandse bedrijven en burgers in de afgelopen 6 maanden contact zegt te hebben gehad in de huidige meting? Bedrijven ook hier graag uitgesplitst naar ZZB en MKB.

Antwoord:

De afgelopen jaren was het percentage dat in de afgelopen 6 maanden contact had met de Belastingdienst per groep:

Burgers: 79%

ZZP: 94%

MKB beide groepen 90%

De aanbestedende dienst weet helaas niet hoe dit zal zijn bij 3 maanden. Sowieso zijn hier seizoenseffecten in te verwachten, waarbij tijdens de aangifteperiode inkomstenbelasting (veel) grotere aantallen contact hebben gehad met de Belastingdienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, rapportage-opties

Vraag:

Wilt u in de offline rapportages ook historische data (uit onderzoeken uitgevoerd door het vorige bureau) terugzien? Zo ja, krijgen we dan 1 datafile met alle historische data en in welk format? En hoeveel historische metingen wilt u terugzien in de rapportages? En mogen we er vanuit gaan dat we alleen vragen gaan rapporteren die ook in de nieuwe vragenlijst aan bod komen?

Antwoord:

Voor een aantal van de KPI's zal de aanbestedende dienst zeker ook historische data terug willen zien in de rapportages. Denk met name aan kerncijfers als algemene tevredenheid met de dienstverlening, de dienstverleningsindicatoren en klantbeloften. De aanbestedende dienst kan hiervoor een datafile aanleveren in spss. U kunt er vanuit gaan dat het alleen gaat om vragen die ook in de nieuwe vragenlijst aan bod komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, rapportage-opties

Vraag:

Vooruitlopend op uw wens voor dashboard in Power BI: Wat wilt u in het dashboard laten zien? Alleen de vragen uit de basis-opzet of willen jullie in

het dashboard ook alle variabele vragen gerapporteerd zien?

Antwoord:

Deze vraag is op dit moment niet relevant voor het opstellen van de inschrijving. De exacte invulling van het dashboard zal in een later stadium, in overleg met het gecontracteerde bureau, worden afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, rapportage-opties

Vraag:

Vooruitlopend op uw wens voor dashboard in Power BI: wilt u daarin de resultaten van alle metingen, oftewel, betreft dit ook metingen die door het vorige bureau zijn uitgevoerd? Zo ja, krijgen we dan 1 datafile met daarin alle historische data en in welk format?

Antwoord:

Deze vraag is op dit moment niet relevant voor het opstellen van de inschrijving. De exacte invulling van het dashboard en de eventuele integratie van historische data zal in een later stadium, in overleg met het gecontracteerde bureau, worden afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, rapportage-opties

Vraag:
U spreekt over de optie voor het rapporteren van specials. Wat bedoelt u hier precies mee en hoe verhoudt zich dit tot de op pagina 9 genoemde doelgroep rapportages en themaverdiepingen? En hoe frequent verwacht u deze rapportage?

Antwoord:
Met doelgroep rapportages en thematische verdiepingen worden verschillende vormen van aanvullende rapportage bedoeld.

Thematische modules verwijzen naar tijdelijke vraagblokken die aanvullend worden opgenomen in de basisvragenlijst. De rapportage hierover betreft een analyse van de resultaten van deze extra vragen, gericht op een specifiek onderwerp of beleidsvraag.

Specials of thematische verdiepingen zijn rapportages waarin wordt ingezoomd op een specifieke doelgroep of thema, bijvoorbeeld op basis van aanvullende analyses van bestaande data. Er kan inhoudelijke overlap zijn tussen beide vormen, afhankelijk van de gekozen insteek.

Wij kunnen op voorhand niet aangeven hoe vaak wij gebruik gaan maken van deze extra rapportages. Dit wordt in grote mate beïnvloed door behoeften binnen de organisatie of door resultaten die in het oog springen en een eigen rapport verdienen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

36 Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 10, rapportage-opties

Vraag:

U spreekt over de optie voor het afzonderlijk rapporteren van modules /thema's. Wat bedoelt u hier precies mee en hoe verhoudt zich dit tot de op pagina 9 genoemde doelgroeprapportages en themaverdiepingen? En hoe frequent verwacht u deze rapportage?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 35

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 9, steekproefbenadering

Vraag:

U geeft aan dat de zakelijke doelgroepen eventueel per sms benaderd kunnen worden voor onderzoek/de DVM. Heeft u dat onder deze doelgroepen eerder gedaan en zo ja, wat waren toen de bruto en netto aantallen (idealiter gesplitst per doelgroep (ZZP/MBK) en voor de initiele SMS en de reminder?

Antwoord:

Dit heeft de aanbestedende dienst niet eerder gedaan onder deze doelgroepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 9, steekproefbenadering

Vraag:

U geeft aan van zakelijke doelgroepen telefoonnummers tot uw beschikking te hebben. Heeft u ook mobiele telefoonnummers van burgers beschikbaar die te gebruiken zijn voor het uitvoeren van onderzoek?

Antwoord:

Nee, van burgers heeft de aanbestedende dienst geen telefoonnummers die gebruikt kan worden voor het onderzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 9, steekproefbenadering

Vraag:

Wanneer geen telefoonnummers beschikbaar zijn, is verrijking dan een optie? Zo ja, neemt u die voor uw rekening of verwacht u dit van de opdrachtnemer?

Antwoord:

Verrijking zou een optie kunnen zijn, maar de aanbestedende dienst verwacht niet dat u dit opneemt in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 9, steekproefbenadering

Vraag:

U geeft aan te beschikken over telefoonnummers van de zakelijke doelgroep. Betreft dit in alle gevallen mobiele nummers? En over hoeveel mobiele telefoonnummers beschikt u voor de ZZP en MKB doelgroepen afzonderlijk?

Antwoord:

De exacte specificaties van het bestand zijn op dit moment nog niet duidelijk. Wel weet de aanbestedende dienst dat er van ongeveer 77% een mobiel nummer beschikbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 8

Vraag:

Er wordt gesproken over doelgroep rapportages en thematische verdiepingen. Kunt u omschrijven wat voor soort rapportages dit zijn, hoe omvangrijk ze zijn en hoe vaak deze rapportages moeten worden gemaakt?

Antwoord:

Met doelgroep rapportages en thematische verdiepingen worden verschillende vormen van aanvullende rapportage bedoeld.

Thematische modules verwijzen naar tijdelijke vraagblokken die aanvullend worden opgenomen in de basisvragenlijst. De rapportage hierover betreft een analyse van de resultaten van deze extra vragen, gericht op een specifiek onderwerp of beleidsvraag.

Specials of thematische verdiepingen zijn rapportages waarin wordt ingezoomd op een specifieke doelgroep of thema, bijvoorbeeld op basis van aanvullende analyses van bestaande data. Er kan inhoudelijke overlap zijn tussen beide vormen, afhankelijk van de gekozen insteek.

De omvang en frequentie van deze rapportages zijn vooraf moeilijk exact te bepalen, omdat deze afhangen van actuele informatiebehoeften binnen de organisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24-742 v1.0 240725.pdf - 2.1 beschrijving van de opdracht - pagina 8

Vraag:

Er wordt gesproken over het toevoegen of verwijderen van vraagblokken. Aan wat voor een type vraagblokken moeten we denken? Hoeveel vraagtijd nemen de vraagblokken naar verwachting in beslag? En hoe vaak verwacht u deze vraagblokken aan en uit te zetten in een jaar?

Antwoord:

Dit is nog nader in te vullen in samenspraak met het geselecteerde bureau en is afhankelijk van de behoeften in de organisatie. Ga voor uw inschrijving uit

van de omschrijving in het prijzenblad: een aanvullende invultijd van circa 3 minuten, conform de omschrijving bij de kwantitatieve aanvulling op de basisvragenlijst. Naar verwachting zullen we 3 a 4 keer per jaar een blok extra vragen laten meelopen voor enkele weken. Dit kan onder de gehele doelgroep zijn of onder specifieke doelgroepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Algemeen / Proces

Vraag:

Kan er een terugkoppeling gegeven worden over de wijze waarop resultaten in de organisatie worden gebruikt, zodat de opdrachtnemer de rapportagevormen en adviezen beter kan afstemmen?

Antwoord:

Op dit moment kan de aanbestedende dienst hier nog geen concrete terugkoppeling op geven. De interne structuren voor het gebruik van onderzoeksresultaten zijn nog niet vastgesteld. Dit proces is momenteel in ontwikkeling en zal in overleg met de winnende partij verder worden vormgegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Algemeen / Proces

Vraag:

Wie wordt de primaire opdrachtgever/het aanspreekpunt binnen de Belastingdienst: de afdeling onderzoek, de directie communicatie, of een gezamenlijke stuurgroep?

Antwoord:

Het primaire aanspreekpunt is een onderzoeksadviseur van de afdeling Kennis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Algemeen / Proces

Vraag:

Is er voorzien in een transitieperiode (bijvoorbeeld Q1 2026) om de overgang van de huidige leverancier naar de nieuwe leverancier soepel te laten verlopen?

Antwoord:

De Dienstverleningsmonitor wordt op dit moment niet uitgevoerd. De laatste meting was in Q4 2024. Een transitieperiode is daarom niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Marktconsultatie (Bijlage 6)

Vraag:

Hoe ziet de Belastingdienst de verhouding tussen interactieve vormen (workshops, sessies met medewerkers) en de meer traditionele rapportagevormen?

Antwoord:

De traditionele PowerPoint-presentatie blijft voorlopig onze basisvorm voor rapportage. Interactieve werkvormen zoals workshops zetten we vooral in binnen het flexibele deel van de opdracht. We zien hier veel waarde in en willen deze vormen in de toekomst vaker toepassen om medewerkers actiever te betrekken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Marktconsultatie (Bijlage 6)

Vraag:

Er werd gesproken over themarapporten, dashboards, webinars, infographics. Moet de opdrachtnemer in de basisofferte al rekening houden met al deze vormen van rapportage, of kan dat in overleg per thema/jaar worden bepaald?

Antwoord:

Themarapporten, dashboards, webinars en infographics maken geen deel uit van de basisopzet. Hoe en wanneer deze worden ingezet bepalen we inderdaad in overleg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Vragenlijst (Bijlage 9)

Vraag:

Wilt u ruimte houden voor incidentele vragen die bijvoorbeeld inspelen op actualiteit (zoals coronasteunmaatregelen destijds)?

Antwoord:

De mogelijkheid voor incidentele vragen valt onder het inzetten van de optie 'flexibel vraagblok'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Vragenlijst (Bijlage 9)

Vraag:

De vragenlijst Q4 2024 telt 33 vragen. Wanneer u spreekt over “aanzienlijk korter”, is het de bedoeling om terug te gaan naar een vaste kern (bijv. max. 20 vragen), of wordt per meting bepaald welke modules wegvallen?

Antwoord:

Het idee is om terug te gaan naar een vaste kern.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Programma van Eisen (Bijlage 1): Dataveiligheid

Vraag:

Zijn er specifieke eisen aan de hosting en opslag van data (bijv. uitsluitend in Nederland of binnen de EU, ISO27001/ISO27701)? (In de marktconsultatie werd hiernaar verwezen)?

Antwoord:

U dient te beschikken over een ISO27001 of gelijkwaardig certificaat, zie paragraaf 3.4.4. van het Beschijvend document. De hosting en data opslag dient daaraan te voldoen. Daarnaast dienen persoonsgegevens in de EER opgeslagen te worden conform de verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Programma van Eisen (Bijlage 1): Dashboards

Vraag:

Kunnen de dashboards geïntegreerd worden in de eigen BI-omgeving van de Belastingdienst, of verwacht u een standalone oplossing van de opdrachtnemer?

Antwoord:

Dit is nog nader te bepalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Programma van Eisen (Bijlage 1): Uitvoering van het onderzoek

Vraag:

Hoe wil u omgaan met hergebruik van vragenlijsten en trendmetingen? Is het toegestaan om een bestaande vragenlijst (zoals Q4 2024) als uitgangspunt te gebruiken en te verkorten?

Antwoord:

Ja dat is zelfs de bedoeling. De aanbestedende dienst wil waar mogelijk nog kunnen vergelijken met eerdere metingen. De vragenlijst van de huidige DVM zal dus als basis dienen voor de nieuwe DVM. Zie ook het antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Programma van Eisen (Bijlage 1): Prijsstelling

Vraag:

Als er aanvullende ad-hoc onderzoeken worden gevraagd, hoe zal dit aanbesteed of geoffreerd moeten worden: via een fixed fee binnen de raamovereenkomst, of via nadere overeenkomsten per onderzoek?

Antwoord:

Voor de opdrachtverstrekking onder de Raamovereenkomst geldt dat de opdrachtgever opdrachten verstrekt middels een afroep per mail. De afgegeven prijzen uit het prijzenblad gelden op dat moment.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Kan de Belastingdienst iets zeggen over de omvang van de doelgroep(en) binnen de thematische verdieping (aantallen respondenten)?

Antwoord:

De Belastingdienst kan geen algemene uitspraken doen over de omvang van

de doelgroep(en) binnen de thematische verdieping, aangezien dit per onderzoek verschilt. Afhankelijk van de aard van het onderzoek — kwalitatief of kwantitatief — wordt per casus bepaald hoeveel respondenten nodig en beschikbaar zijn. Deze afweging is mede afhankelijk van de onderzoeksvraag en de specifieke doelgroep die wordt benaderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Hoe verhoudt de thematische verdieping zich tot de reguliere meting? Wordt deze verdieping parallel uitgevoerd of als een apart traject met aparte steekproeven?

Antwoord:

De thematische verdieping kan op verschillende manieren worden vormgegeven, afhankelijk van de onderzoeksvraag. In sommige gevallen betreft het een aanvullende analyse op bestaande data, bijvoorbeeld door een specifieke doelgroep over meerdere metingen heen te analyseren. In andere gevallen wordt gekozen voor een afzonderlijke meting met een eigen steekproef.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Resultaten uit onderzoek

Vraag:

UE52: Opmerking: er wordt gesproken over meerdere dashboards (2 of meer).

Vraag: Kunt u specificeren hoeveel dashboards minimaal gewenst zijn?

Antwoord:

Het gaat in UE52 om tenminste twee gebruikersautorisaties voor het gebruiken van het dashboard. Niet over twee dashboards.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Eisen aan ingezette medewerkers

Vraag:

UE21: Vraag: als er een VOG vereist is, op welk moment in het proces moet dit bewijs aangeleverd worden?

Antwoord:

Op het moment dat een medewerker van de opdrachtgever toegang tot een locatie nodig heeft van de opdrachtgever. Dit zal in onderling overleg en op redelijke termijn gebeuren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Eisen aan ingezette medewerkers

Vraag:

UE20: Vraag: het is niet geheel duidelijk welke “andere werkzaamheden” bedoeld worden. Kunt u hiervan voorbeelden geven?

Antwoord:

Het gaat in UE20 om werkzaamheden die strijdig zijn met de doelstelling van de opdrachtgever. 'andere werkwerkzaamheden' leest de aanbestedende dienst niet terug.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Prijsstelling, eis 6

Vraag:

Opmerking: om de prijsstelling volledig te kunnen uitwerken, is inzicht nodig.

Vraag: om hoeveel ad-hoc onderzoeken en rapportages gaat het concreet?

Antwoord:

Het aantal ad-hoc onderzoeken dat wordt afgenomen is op dit moment nog niet bekend. Om de prijsstelling goed te kunnen uitwerken is deze

informatie ook niet nodig. In het prijzenblad wordt er (in het tabblad ad-hoc onderzoek) steeds een tarief uitgevraagd voor één onderzoek met verschillende specificaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Rapportage-opties, p. 10

Vraag:

Opmerking: er wordt gesproken over mogelijk meer dan twee rapportages per jaar.

Vraag: kunnen zij aangeven om hoeveel aanvullende rapportages dit kan gaan?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Omschrijving van de opdracht, p. 8

Vraag:

Er wordt aangegeven dat er ad-hoc verschillende onderzoeksmethoden (kwalitatief en kwantitatief) ingezet kunnen worden. Hoe “ad-hoc” bedoelen ze dit (hoe snel moet dit kunnen)? En hebben ze al een beeld van de verdeling tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek (bijv. 80% kwantitatief / 20% kwalitatief)?

Antwoord:

Met "ad-hoc" bedoelt de aanbestedende dienst dat onderzoeken op aanvraag kunnen worden uitgevoerd, maar binnen normale, gangbare doorlooptijden. Er is geen sprake van spoedprocedures. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat het bureau binnen een week na de aanvraag een offerte kan aanleveren, en dat het onderzoek in de regel een week daarna van start kan gaan. Uiteraard is dit afhankelijk van de aard en complexiteit van het gevraagde onderzoek.

Wat betreft de verdeling tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek: daar kan de aanbestedende dienst vooraf geen vaste verhouding aan koppelen. Dit is volledig afhankelijk van de specifieke onderzoeksvraag en de context waarin het onderzoek plaatsvindt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Omschrijving van de opdracht, p. 8

Vraag:

Er wordt gesproken over dat de vragenlijst “aanzienlijk korter” wordt. Om hoeveel vragen gaat het concreet?

Antwoord:

Dat is nog niet bepaald. De bedoeling is om de invulduur te verkorten van 18 naar 10 minuten. Zie tevens het antwoord op vraag 49.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Omschrijving van de opdracht, p. 8

Vraag:

Er is sinds januari 2025 niet gemeten. Is er de wens om dit met terugwerkende kracht alsnog te doen?

Antwoord:

Nee, die wens is er niet. Het lijkt ons bovendien niet betrouwbaar om dit met terugwerkende kracht uit te vragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Beschrijving van de opdracht, p. 7

Vraag:

Opmerking: gunning van de opdracht is in december 2025 om het onderzoek vanaf 2026 voort te zetten.

Vraag: hoeveel ruimte is er voor de voorbereiding? (Dit met het oog op de

overstap naar een nieuw enquête-systeem).

Antwoord:

De aanbestedende dienst wil de vragenlijst begin week 5 2026 online hebben.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Beschrijving van de opdracht, p. 7

Vraag:

Opmerking: er wordt gesproken over thematische verdieping, maar de omvang is niet duidelijk.

Vraag: om hoeveel doelgroepen en verschillende onderwerpen kan dit per jaar gaan?

Antwoord:

De exacte invulling van de thematische verdieping zal gedurende het jaar vorm krijgen, afhankelijk van de informatiebehoefte binnen de organisatie. Het gaat hierbij om een flexibele optie binnen de opdracht, die ingezet wordt op basis van actuele signalen en vragen vanuit verschillende doelgroepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage C. Prijzenblad5. ad hoc onderzoek

Vraag:

Over welke doelgroep gaan de regels 21 t/m 25 (n=600 t/m n=1200). Is dit algemeen publiek consumenten 18+?

Antwoord:

Het prijzenblad is aangepast. Excuus. hier had bij vermeld moeten worden dat de doelgroep Algemeen Nederlands Publiek 18+ is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage C. Prijzenblad2. Basisonderzoek

Vraag:

Ook in het kader van een goede vergelijkbaarheid tussen de bureaus: willen jullie aangeven hoeveel completes jullie via je eigen bestanden verwachten en hoeveel completes ingekocht moeten worden bij een access panel. Of moeten we qua prijs ervan uitgaan dat de genoemde aantallen ingekocht moeten worden?

Antwoord:

De completes dienen ingekocht te worden bij een access panel, zie ter aanvulling ook antwoord op vraag 4

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 25 -par. 4.2 - Wens 2: Budget en randvoorwaarden

Vraag:

Begrijpen we het goed dat € 50.000 beschikbaar is voor het voorbereiden en begeleiden van één sessie? Of is dit inclusief eventuele vervolgstappen /sessie zodat het bureau ook kan toezien op het uitvoeren van actiepunten?

Antwoord:

De genoemde €50.000,- betreft het totale beschikbare budget voor de opdracht zoals omschreven in Wens 2, inclusief het voorbereiden en begeleiden van de geplande sessie én eventuele vervolgstappen die bijdragen aan het realiseren van de doelstelling: het activeren van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening voor de betreffende doelgroep.

Binnen dit budget is ruimte voor een bredere inzet van het bureau, mits deze aansluit bij de opdrachtschrijving en de gevraagde rolverdeling. Het staat het bureau vrij om binnen het beschikbare budget een voorstel te doen dat recht doet aan de doelstelling en de context van de casus. U wordt uitgenodigd om hierin creatief en proactief mee te denken over hoe de impact van de sessie kan worden vergroot en geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 25 - par. 4.2 - Wens

2: Opdrachtomschrijving.

Vraag:

Laatste zin: ... met inachtneming van de eerder beschreven kaders en rolverdeling. Naar welke kaders en rolverdeling verwijzen jullie hier?

Antwoord:

Het gaat hier om de kaders en rolverdeling zoals beschreven onder "Achtergrondinformatie bij Wens 2 en 3" op pagina 24: Naast een zorgvuldige uitvoering van het onderzoek verwachten wij van het bureau:

- Het ontwikkelen van goed deelbare en aansprekende materialen (zoals rapportages en creatieve vormen van informatieoverdracht);
- Het aandragen van ideeën om de DVM binnen de organisatie te laten leven (bijvoorbeeld via werkvormen of initiatieven zoals een hackathon);
- Het leveren van input voor innovaties en methodologische doorontwikkeling;
- Het proactief agenderen en bewaken van voortgang op de drie genoemde ontwikkelpunten.

Van de Belastingdienst (onderzoekers) mag u verwachten:

- Het opbouwen en onderhouden van een intern DVM-netwerk op verschillende niveaus;
- Het delen van resultaten binnen dit netwerk, met behulp van de door het bureau ontwikkelde materialen;
- Het ophalen van vervolg- en verdiepingsvragen vanuit de organisatie;
- Het analyseren van kansen en belemmeringen voor het effectief inzetten van de DVM-resultaten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 24 - par. 4.2 - Wens 2 omschrijving: Achtergrond en doelstelling:

Vraag:

...Deze groep kenmerkt zich oa door een (tijdelijk) lager doenvermogen...
Wat wordt hiermee bedoeld? Kunnen jullie een voorbeeld geven.

Antwoord:

Met een (tijdelijk) lager doenvermogen wordt bedoeld dat mensen in deze groep moeite kunnen hebben met het organiseren, plannen en uitvoeren van taken die voor anderen vanzelfsprekend zijn. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van stress, ziekte, schuldenproblematiek of een ingrijpende levensgebeurtenis.

Voorbeeld:

Iemand die net een dierbare heeft verloren, kan tijdelijk minder goed informatie verwerken of administratieve handelingen uitvoeren, zoals het invullen van formulieren of het aanvragen van toeslagen. In zo'n situatie is het doenvermogen verminderd, ook al is die persoon daar onder normale omstandigheden wel toe in staat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 24 - par. 4.2 -

Vraag:

De recente herijking van de DVM heeft waardevolle inzichten opgeleverd. Welke inzichten heeft dit opgeleverd?

Antwoord:

De meest relevante inzichten zijn vertaald naar de drie belangrijke aandachtspunten van de doorontwikkeling van de DVM. Deze staan benoemd op pagina 24 van het Beschrijvend Document (t.w. doorontwikkeling van de methode, betere aansluiting op verschillende gebruikersgroepen, het activeren van collega's op basis van de resultaten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 23 - par. 4.2 -
Beoordelingscriteria, tweede streepje:

Vraag:

Hoe de inschrijver de kwaliteit en representativiteit van het gebruikte veldwerkinstrumentarium waarborgt. Bedoelen jullie hiermee hoe wij als bureau de kwaliteit en representativiteit van het access panel waarborgen? Graag nog iets meer toelichting.

Antwoord:

Met deze vraag wordt bedoeld op de wijze waarop het bureau de kwaliteit en representativiteit van het ingezette veldwerkinstrumentarium — in dit geval het accesspanel — waarborgt.

Van de inschrijver wordt verwacht dat wordt toegelicht:

Hoe het accesspanel is opgebouwd en onderhouden, inclusief informatie over wervingsmethoden, actualisatie van panelleden en beheer van panelprofielen;
Welke kwaliteitscontroles worden toegepast om de betrouwbaarheid van de verzamelde data te garanderen (zoals validatieprocedures, detectie van onvolledige of inconsistente antwoorden, en monitoring van responsgedrag);
Hoe representativiteit wordt geborgd, bijvoorbeeld door middel van steekproeftrekking op basis van demografische kenmerken, inzet van quota, en toepassing van wegingstechnieken om een goede afspiegeling van de doelgroep te realiseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 19 - par. 3.4.3 - 2.
Kerncompetentie 2.

Vraag:

Uitvoeren van een grootschalig online enquête -onderzoek met diverse eisen. Wordt een meting van 1 kwartaal of een half jaar van een (NPS) monitor dat aan alle drie de eisen voldoet goedgekeurd als referentie? Er wordt namelijk niet gesproken over een ad hoc of eenmalig onderzoek.

Antwoord:

Ja, dat voldoet. Het gaat enkel over de drie genoemde eisen bij kerncompetentie 2 en niet over de doorlooptijd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 18 - par. 3.4.3 - 1.
Kerncompetentie 1.

Vraag:

Hier worden 3 eisen gesteld: a) aantal metingen, b) looptijd en c) aantal rapportages. Indien het antwoord op beide voorgaande vragen (over de goedkeuring van referenties) "nee" is. Kan het aantal van 4 rapportages dan teruggebracht worden naar 3? Daarmee kwalificeert een groter aantal bureaus zich. Het aantal rapportages wordt namelijk bepaald door de opdrachtgever en heel gebruikelijk is één rapportage per jaar.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 111.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 18 - par. 3.4.3 - 1.
Kerncompetentie 1.

Vraag:

Hier worden 3 eisen gesteld: a) aantal metingen, b) looptijd en c) aantal rapportages. We doen veel monitoren waarvan één al acht jaar. Wordt een referentie die voldoet aan a en b en waarbij per jaar 2 verschillende rapportages worden opgeleverd (voor 2 verschillende groepen binnen de meting) goedgekeurd? De afgelopen drie jaar zijn dus per jaar op bijna hetzelfde tijdstip 2 afzonderlijker rapportages opgeleverd: voor doelgroep 1 en voor doelgroep 2. Beide hebben een eigen doelgroep die ermee aan de slag moet. Dat zijn dus in totaal 6 rapportages in de afgelopen drie jaar. Wordt deze referentie goedgekeurd?

Antwoord:

Een referentie die nog loopt mag worden ingezet mits u voldoet aan de gestelde eisen uit de kerncompetentie.

De referentie die u beschrijft voldoet aan alle gestelde eisen uit kerncompetentie 1 mits deze voor één opdrachtgever uitgevoerd zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 18 - par. 3.4.3 - 1.
Kerncompetentie 1.

Vraag:

Hier worden 3 eisen gesteld: a) aantal metingen, b) looptijd en c) aantal rapportages. We doen veel monitoren waarvan één al zeven jaar. De meeste opdrachtgevers willen maar 1 rapportage per jaar. Moeten de 4 rapportages ook allemaal afgelopen 3 jaar zijn opgeleverd of wordt een referentie die voldoet aan a en b met 6 rapportages in totaal (tijdens de looptijd van het onderzoek) waarvan 3 rapportages de afgelopen 3 jaar ook goedgekeurd?

Antwoord:

Nee. Wij vragen om vier (4) rapportages bij één opdracht voor één opdrachtnemer binnen een terugkijktermijn van drie jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
77

Onderwerp:

Beschrijvend document IUC24 -742 v1.0 240725 - Blz 10 - par. 2.1 - 2.
Doelgroepcriteria

Vraag:

Wat is de definitie van MKB met personeel voor klein, midden en groot wat betreft aantal medewerkers?

Antwoord:

Het Beschrijvend document is aangepast. In het Beschrijvend document staat het niet helemaal goed. Er worden in totaal drie groepen gehanteerd. De

benamingen ZZP en MKB midden gebruiken we niet. Het zou eigenlijk moeten zijn:

MKB zonder personeel (voorheen ZZP)

MKB klein (1-49 werknemers)

MKB groot (50 -250 werknemers)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Pag 9 'Steekproefbenadering'

Vraag:

De Belastingdienst geeft aan voor zakelijke doelgroepen bestanden met telefoonnummers aan te kunnen leveren. Van welk functieprofiel ofwel afdeling binnen bedrijven zijn deze telefoonnummers? Of gaat het om een algemeen nummer? En om hoeveel telefoonnummers/bedrijven gaat het?

Antwoord:

De telefoonnummers waar wij over beschikken komen deels uit de NHR van de KVK. Hieruit halen we voor 75% van de ondernemingen een 06 nummer. Daarop aanvullend halen we informatie uit een bestand waar het telefoonnummer opgegeven wordt tijdens de aangifte. Zo hebben we van 86% van de belastingplichtige ondernemingen een 06 nummer. Van al deze 06 nummers weten we dat 77% van de nummers actieve telefoonnummers zijn. Deze kunnen deels van intermediars zijn die belastingaangifte doen voor een ondernemer.

Wij kunnen die intermediars echter ook (groten)deels uitfilteren bij het uitvragen van deze bestanden binnen de Belastingdienst. Maar helemaal 100% zal dat niet altijd lukken. Na gunning, en indien de opdrachtnemer inderdaad met bestanden van de Belastingdienst wil werken, zullen wij in samenwerking met de opdrachtnemer vaststellen hoe groot het aan te leveren bestand moet zijn om tot de gewenste netto aantallen te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Pag 9 'Steekproefbenadering'

Vraag:

In het beschrijvend document staat dat 77% van de populatie bereikt kan worden via sms: is dit 77% van alle MKB'ers en ZZP'ers in Nederland? Of 77% uit het aangeleverde bestand?

Antwoord:

Het gaat om 77% uit het aangeleverde bestand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Pag 10 'Rapportage-opties'

Vraag:

In het beschrijvend document staat dat de Belastingdienst in het eerste jaar nog geen wens te hebben voor een dashboard. Echter staat in het PvE dat de Belastingdienst live zicht wil hebben op respons en gegeven antwoorden. Dit lijkt elkaar tegen te spreken: hoe ziet de Belastingdienst dit voor zich?

Antwoord:

De wens om live zicht te hebben op respons en antwoorden verwijst naar standaardfunctionaliteiten binnen vragenlijstsoftware, zoals een online omgeving waarin deze gegevens realtime zichtbaar zijn. Dit betreft geen specifiek voor de Belastingdienst ontwikkeld dashboard, zoals bedoeld in het Beschrijvend document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Pag 10 'Doelgroepcriteria'

Vraag:

Ziet de Belastingdienst 'Bedrijven' als één doelgroep, dus waarin ZZP'ers en MKB'ers samengevoegd worden (in bijvoorbeeld rapportages)?

Antwoord:

Op dit moment rapporteert de aanbestedende dienst deze doelgroepen apart.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

82

Pag 22 'Vragenlijst'

Vraag:

In hoeverre is er ruimte voor de opdrachtnemer om de bestaande basisvragenlijst en achterliggende indicatoren aan te passen?

Antwoord:

Er is ruimte om de bestaande basisvragenlijst aan te passen, mits dit bijdraagt aan een betere aansluiting op de doelgroep en het gebruiksgemak verhoogt. Tegelijkertijd hechten wij waarde aan de mogelijkheid om kernindicatoren (KPI's) te blijven vergelijken met eerdere metingen. De dienstverleningsindicatoren en klantbeloften zijn gevalideerde constructen en liggen grotendeels vast. Aanpassingen hieraan zijn bespreekbaar, mits goed onderbouwd en in lijn met de doelstellingen van het onderzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Pag 22 'Rapportage'

Vraag:

Dienen de basisrapportages digitaal toegankelijk te worden gemaakt?

Antwoord:

Ja, zie Programma van Eisen - UE 67: Indien onderzoeksrapporten openbaar worden gemaakt, stelt opdrachtnemer deze documenten op in overeenstemming met de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, zoals vastgelegd op www.digitoegankelijk.nl.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 10

Vraag:

verzoek om toevoegen lid 4

Het backup protocol van opdrachtnemer is als volgt:

Crowdtech Research Platform

Te allen tijde kan Verwerker de Persoonsgegevens direct van de live-server verwijderen. Dit blijft dan nog 3 maanden staan op de back-up server. Deze back-up server is alleen toegankelijk voor geautoriseerd IT-personeel van Verwerker.

MWM2 Cloud (klantdossier)

De bewaartermijn van de MWM2 Cloud is als volgt: elke 1e maandag van de maand wordt een volledige back-up set gemaakt. Vervolgens elke dag een incrementele. De volgende maand wordt dit alles weer overschreven. De bewaartermijn is dus 1 maand na verwijdering.

Antwoord:

Op dit moment gaat de aanbestedende dienst niet in op uw verzoek. Indien uw inschrijving in aanmerking komt voor gunning zullen wij dit verzoek met u behandelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

85

Verwerkersovereenkomst - Artikel 10, lid 3

Vraag:

Verzoek tot verwijdering of vermindering boetebeding. Een boetebeding is een extra repressieve maatregel. Daarnaast is het boetebedrag in onze ogen disproportioneel hoog, waardoor MWM2 onevenredig zwaar financieel risico loopt. Deze restrictie vervalt bij grove nalatigheid of moedwillig verkeerd handelen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De boete is bedoeld als extra stimulans om de afspraken van de Verwerkersovereenkomst na te komen, in dit geval het wissen van de gegevens binnen de overeengekomen termijn. De boete staat los van de aansprakelijkheid, die op Verwerker rust wegens niet nakomen van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst, waarbij opzet of bewuste roekeloosheid een rol kunnen spelen bij het vaststellen van de verwijtbaarheid. Indien een boete is opgelegd, zal dat bij een aansprakelijkheidsstelling voor dezelfde tekortkoming in de nakoming worden verrekend met de schadevergoeding die daaruit voortvloeit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 10, lid 3

Vraag:

Er staat: 'Opdrachtnemer wist de Persoonsgegevens binnen vijf (5) na afloop van de Overeenkomst.' Waar staat de 5 voor? 5 jaar? 5 maanden?

Antwoord:

Hier is een fout in geslopen. Excuus. Wij hanteren het als volgt: Opdrachtnemer wist de Persoonsgegevens binnen zes (6) maanden na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder als overeengekomen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer een boete verschuldigd is van €10.000,- per dag,

met een maximum van €100.000,-

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst - Artikel 5, lid 3.

Vraag:

Verzoek om wijziging tekst naar: ‘Voor zover Opdrachtgever daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk verzoekt, treft Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever aanvullende maatregelen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens.’ Met de toevoeging ‘in overleg met opdrachtgever’ maken we duidelijk dat aanvullende maatregelen niet automatisch hoeven te worden doorgevoerd. Soms maken wij bewust een andere afweging, bijvoorbeeld omdat een maatregel niet uitvoerbaar of wenselijk is. Door dit zo vast te leggen, zorgen we dat maatregelen alleen na gezamenlijk overleg worden getroffen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Artikel 32 van de Verordening verplicht de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Voorts bepaalt artikel 28, derde lid, aanhef en onder c, dat in de Verwerkersovereenkomst wordt geregeld dat Verwerker alle overeenkomstig artikel 32 vereiste maatregelen neemt. Met het derde lid heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om aanvullende maatregelen van Opdrachtnemer te verlangen en wil Opdrachtgever daar als Verwerkersverantwoordelijke bepalend kunnen zijn. Uiteraard zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer over aanvullende maatregelen in overleg treden, maar dit gaat niet zo ver dat Opdrachtnemer bepaalde maatregelen kan weigeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Eisen aan het acces panel (4.7 - PVE)

Vraag:

In UE 68. Benoemt u dat opdrachtnemer 'toegang tot' een representatief burger-accespanel' moet hebben. In UE 70. Dat opdrachtnemer 'beschikt over een representatief MKB-accespanel'. Mag opdrachtnemer bij UE. 70 ook 'toegang tot' een representatief MKB-accespanel hebben, of moet deze in eigen beheer zijn?

Antwoord:

Toegang is voldoende. Zie ook antwoord bij vraag 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 3

Vraag:

Beoordelingscriteria: bij 3e bullet wordt gesproken over 'teammotivatatie en betrokkenheid'.

o Wordt hierbij het projectteam van de Opdrachtnemer bedoeld?

o Welke relatie ziet de Belastingdienst tussen de beheersing van de risico's

en de teammotivatie en betrokkenheid?

Antwoord:

'Hier wordt inderdaad het projectteam van Opdrachtnemer bedoeld. Het tweede deel van uw vraag is ons niet duidelijk. In de omschrijving van wens 3 staat duidelijk omschreven welk risico wij zien wanneer er minder betrokkenheid is. We vragen u om te beschrijven hoe u dit risico ondervangt (zie alinea "Behouden van motivatie en betrokkenheid binnen het team").

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 2

Vraag:

Achtergrond en doelstelling case: o Is de meeting die in de case gepland staat een online, ftf of hybride meeting? en o Hoeveel deelnemers zijn er aan de meeting?

Antwoord:

U kunt uitgaan van een face-to-face meeting met 8 deelnemers vanuit de opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 2

Vraag:

Gaat de opdracht enkel om een voorstel voor de reeds geplande sessie, of mag Inschrijver ook voorstellen doen voor aanvullende sessies en onderzoek? En zo ja: is de wens om voor of na de sessie te starten. En zo ja: verwachten jullie hier van Inschrijver een beknopt voorstel inclusief plan van aanpak, planning en kosten? Of iets anders?

Antwoord:

Inschrijvers mogen zeker ook voorstellen doen voor aanvullende sessies en /of onderzoek. We laten dit graag aan jullie eigen creativiteit over. Het is prima om zelf aannames te doen, zolang deze duidelijk worden benoemd.

De genoemde €50.000,- betreft het totale beschikbare budget voor de opdracht zoals omschreven in Wens 2. Dit omvat zowel het voorbereiden en begeleiden van de geplande sessie als eventuele vervolgstappen die bijdragen aan het realiseren van de doelstelling: het activeren van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening voor de betreffende doelgroep.

Of aanvullende activiteiten vóór of na de geplande sessie plaatsvinden, laten we aan jullie voorstel. Een beknopt plan van aanpak is gewenst. Het is belangrijk dat het voorstel uitvoerbaar is binnen het beschikbare budget.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 2

Vraag:

Is er al voldoende bekend en gaat het met name om activatie of is er een wens voor aanvullend onderzoek?

Antwoord:

zie antwoord op vraag 91

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 1B onderzoeksprogramma DVM: verdiepen en verklaren

Vraag:

Analyses op bestaande data: het is nog niet bekend welke vragen er exact gesteld gaan worden. Zijn er voorbeeldvragen te geven waar de mogelijke analyses op kunnen worden gebaseerd?

Antwoord:

U kunt er vanuit gaan dat de basisvragenlijst veel vragen zal bevatten uit de huidige DVM. In ieder geval de dienstverleningsindicatoren en klantbeloften. Deze zijn te zien in de bijgevoegde rapportages.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 1B onderzoeksprogramma
DVM: verdiepen en verklaren

Vraag:

Co-creatie: willen jullie met 'illustreer met een voorbeeld' een echt voorbeeld vanuit onze eerdere ervaringen, of bedoelen jullie een voorbeeld van opdrachten of methodes om tot bruikbare resultaten te komen?

Antwoord:

Dat mag beide.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 1A onderzoeksprogramma
DVM: de basis

Vraag:

Rapportage: Wanneer is een rapportage voor de Belastingdienst prettig leesbaar en duidelijk?

Antwoord:

We gaan ervan uit dat bureaus zelf beschikken over de expertise om rapportages op een heldere en prettig leesbare manier vorm te geven. De Belastingdienst wil graag dat rapportages voor verschillende doelgroepen begrijpelijk leesbaar moeten zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 1A onderzoeksprogramma DVM: de basis

Vraag:

Rapportage: de rapportage moet voor verschillende doelgroepen binnen de Belastingdienst prettig leesbaar en duidelijk zijn. Om welke doelgroepen gaat dit? Later noemen jullie directie en collega's in de uitvoering, zijn dit alle groepen?

Antwoord:

Op dit moment kan de aanbestedende dienst hier nog geen concrete terugkoppeling op geven. De interne structuren voor het gebruik van onderzoeksresultaten zijn nog niet vastgesteld. Dit proces is momenteel in ontwikkeling en zal in overleg met de winnende partij verder worden vormgegeven. U kunt voor de beantwoording van de wensen uitgaan van de doelgroepen directie en collega's in de uitvoering (denk bijvoorbeeld aan medewerkers van de belastingtelefoon)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 1A onderzoeksprogramma DVM: de basis

Vraag:

Steekproef: op welke kenmerken wil de Belastingdienst representativiteit van de steekproef borgen? En zijn deze kenmerken ook beschikbaar in de bestanden die de Belastingdienst kan aanleveren?

Antwoord:

Particulieren op basis van leeftijd, geslacht, opleiding en regio. Bedrijven op basis van aantal werknemers en branche. De Belastingdienst kan helaas geen kenmerken meeleveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Wensen (4.2 - beschrijvend document) - Wens 1A onderzoeksprogramma DVM: de basis

Vraag:

Vragenlijst: wat zijn voor de Belastingdienst per doelgroep belangrijke punten als het gaat om de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst?

Antwoord:

Bij deze vraag gaat het om de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst voor de respondent, niet voor de Belastingdienst zelf. We verwachten dat u als onderzoeksbureau hier een duidelijke visie op heeft, passend bij de doelgroep(en) en het type onderzoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
99

Onderwerp:
kerncompetentie 2 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:

Is het toegestaan om een referentie in te dienen die langer dan 3 jaar is gestart en nog steeds loopt ?

Antwoord:

Een referentie met een ingangsdatum die voor de uiterste terugkijktermijn van drie jaar ligt mag uitsluitend worden gebruikt voor deze kerncompetentie, indien de betreffende opdracht wel ziet op werkzaamheden die in het tijdvak 30 september 2022 tot de sluitingsdatum van de inschrijvtermijn van de onderhavige aanbesteding zijn uitgevoerd en afgerond. Het gaat erom dat Inschrijver met de referentieopdracht aantoont dat Inschrijver de betreffende werkzaamheden heeft verricht binnen het tijdvak van drie jaar en daarmee aan de gestelde voorwaarden/eisen voldoet. Een referentie, waarbij de activiteiten buiten het tijdvak van de afgelopen drie jaar zijn uitgevoerd of nog niet volledig zijn afgerond voldoen niet aan de voorwaarden van de geschiktheidseis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:
kerncompetentie 2 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:

Gaat het aantal van 1500 om een bruto of netto steekproef?

Antwoord:

Het gaat hier om een netto steekproef.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

kerncompetentie 2 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:

Dient het kwantitatieve onderzoek ook door inschrijver te zijn uitgevoerd /uitgestuurd? Of mag dit ook een kwantitatief onderzoek zijn dat door een andere partij, of door opdrachtgever zelf is uitgevoerd?

Antwoord:

Een inschrijver mag een beroep doen op een derde om aan te tonen aan de gestelde geschiktheidseisen te voldoen, zoals vermeld in paragraaf 5.1.3 van het Beschrijvend document. Vereist is dan wel dat de betreffende derde ook daadwerkelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de onderhavige opdracht in geval van een gunning in deze Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

kerncompetentie 1 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:

Is het toegestaan om langere (meer dan 3 jaar) opdrachten als referentie in te dienen waarvoor wel rapportages zijn opgeleverd maar die continue / nog steeds lopen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 99.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.
103

Onderwerp:

kerncompetentie 1 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:

Gaat het hier om 4 rapportages per jaar, of gedurende de hele periode van de opdracht?

Antwoord:

Tenminste 4 rapportages gedurende één opdracht, niet per jaar. Daarnaast mag de opdracht niet ouder zijn dan 3 jaar op het moment van inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.
104

Onderwerp:
kerncompetentie 1 (3.4.3 - beschrijvend document)

Vraag:
Gaat het hier om minimaal 4 metingen per jaar, of gedurende de hele periode van de opdracht?

Antwoord:
Tenminste 4 rapportages gedurende één opdracht, niet per jaar. Daarnaast mag de opdracht niet ouder zijn dan 3 jaar op het moment van inschrijving.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage C - (ad hoc) onderzoek

Vraag:
"Kwalitatief ad-hoc onderzoek. Toelichting: Dit betreft all-in tarieven voor onderzoek aan de hand van individuele interviews/focusgroepen inclusief respondentenwerving (onder professionals)"

All-in tarieven voor kwalitatief onderzoek bevatten alle kosten voor dit onderzoek? Dus inclusief: werving, checklist, locatie, catering, host, uitvoering, analyse, rapportage, presentatie en incentives?

Antwoord:
Het gaat hier inderdaad om alle kosten voor het onderzoek. Projectmanagement, werving, checklist, locatie- en daarbij komende kosten, analyse en rapportage. Een presentatie maakt hier geen deel van uit. Dit is aangepast in het prijzenblad.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage C - uurtarieven

Vraag:

De uurtarieven zijn voor maximum tarieven aan de lage kant. Is dit correct of dienen dit minimum tarieven te zijn?

Antwoord:

De genoemde uurtarieven zijn inderdaad als maximumtarieven bedoeld. Jaarlijkse indexering van deze tarieven is mogelijk, conform de geldende indexeringsafspraken binnen de raamovereenkomst (artikel 3).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage C - basisonderzoek

Vraag:

"Dienstverleningsmonitor Veldwerk jaar 2 (herhaling van jaar 1)"

Dient hierbij de prijs met of zonder (begrote) prijsinflatie te worden vermeld?

Antwoord:

Zei eis 11 Programma van Eisen en artikel 3 Raamovereenkomst. De overeengekomen prijzen staan tenminste 24 maanden vast. De opgegeven prijs voor het veldwerk jaar 2 staat dus tot 5 december 2027 vast, u mag zelf bepalen of u hier een prijsinflatie overheen doet of niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Beschrijvend document - hfd/par 4.2, pagina 25

Vraag:

"Uw uitwerking van wens 3 mag in totaal uit maximaal 2 pagina's A4 bestaan. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld."

Dit is zeer krap voor een gedetailleerde beschrijving van het projectteam met 3 subdelen, visie op samenwerking en verwachtingen met 4 subdelen en risico's en beheersmaatregelen.

Is de Belastingdienst bereid dit op te rekken tot 4 pagina's A4? Dit zou neerkomen op een half A4 per (sub)onderdeel.

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft besloten om 1 extra pagina toe te voegen voor wens 3 (totaal 3 pagina's).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Beschrijvend document - hfd/par 4.2, pagina 25

Vraag:

"Over twee maanden staat een sessie gepland met de betrokken directeuren en kanaalverantwoordelijken"

Van hoeveel directeuren en kanaalverantwoordelijken moeten wij bij de case uitgaan?"

Antwoord:

Ga er vanuit dat de sessie wordt bijgewoond door 8 interne betrokkenen (directeuren en kanaalverantwoordelijken).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 5 sep 2025

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Beschrijvend document - hfd/par 4.2, pagina 23

Vraag:

"Uw uitwerking van wens 1 mag in totaal uit maximaal 8 pagina's A4 bestaan inclusief screenshots van rapportages."

Dit is bijzonder weinig pagina's, zeker aangezien Belastingdienst duidelijk leesbare screenshots vraagt op meerdere creatieve visuele rapportagevormen en van voorbeeldrapportages (meervoud). Is de Belastingdienst bereid om het maximum aantal pagina's van 8 te handhaven exclusief de screenshots?

Of het totaal aantal pagina's op te hogen tot 12?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft besloten om 1 extra pagina toe te voegen voor wens 1 (totaal 9 pagina's).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Beschrijvend document - hfd/par 3.4.3, pagina 18

Vraag:

"c) Er zijn tenminste vier rapportages opgeleverd waarin een vergelijking is gemaakt tussen verschillende (meet)momenten en concrete aanbevelingen zijn gegeven aan opdrachtgever."

Belastingdienst vraagt zelf nu om 2 rapportages per jaar. Dit is ook gangbaar in de markt voor dit type opdrachten. Is de Belastingdienst bereid deze voorwaarde aan te passen naar 2 rapportages per jaar (conform de hier aanbestede opdracht)?"

Antwoord:

Ter verduidelijking: Bij deze kerncompetitie gaat het om tenminste vier rapportages in totaal. Dit mag dus over de hele looptijd van het monitoronderzoek zijn. Het is voor ons vooral van belang dat opdrachtnemer kan aantonen goed om te kunnen gaan met het rapporteren en vergelijken van een groter aantal metingen. Concreet betekent dit dat het gaat om vier rapportages binnen een looptijd van maximaal drie jaren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Beschrijvend document - hfd/par 2.1, pagina 10

Vraag:

"We willen mensen bevragen die de afgelopen drie maanden contact' hebben gehad met de Belastingdienst (in eerdere metingen was dit 6 maanden)."

Wat verstaat de Belastingdienst onder 'contact'? Is aangifte doen bijvoorbeeld 'contact'?"

Antwoord:

Deze respondenten zijn geselecteerd wanneer zij één of meer contactmomenten kozen bij de vraag: "Op welke wijze heb je in de afgelopen 6 maanden contact gehad of gezocht met de Belastingdienst? Geef s.v.p. alle mogelijkheden aan die van toepassing zijn."

Multiple respons

- Ik heb op de website van de Belastingdienst gekeken
- Ik heb ingelogd op het portaal "Mijn Belastingdienst" (alleen particulieren)
- Ik heb ingelogd op het portaal "Mijn Belastingdienst Zakelijk" (alleen ZZP en MKB)
- Ik heb ingelogd op het oude portaal voor ondernemers (alleen ZZP en MKB)
- Ik heb ingelogd op het overzicht Betalen en Ontvangen
- Ik heb een brief of bericht gestuurd aan de Belastingdienst (per post)
- Ik heb een brief of bericht ontvangen van de Belastingdienst (via de berichtenbox of per post)
- Ik heb een mail gestuurd aan de Belastingdienst
- Ik heb een mail ontvangen van de Belastingdienst
- Ik heb via social media contact gezocht met de Belastingdienst
- Ik heb telefonisch contact opgenomen met de Belastingdienst
- Ik ben telefonisch benaderd door de Belastingdienst
- Ik heb een bezoek gebracht aan een belastingkantoor of Belastingdienst Steunpunt
- Ik heb belastingaangifte gedaan
- Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via videobellen
- Ik heb contact gehad met de Belastingdienst via de online chat (alleen ZZP en MKB)
- Ik heb op een andere manier contact gehad met de Belastingdienst,

namelijk ... <open>

- Ik heb op geen enkele manier contact gehad met de Belastingdienst -> exclusief

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Beschrijvend document - hfd/par 2.1, pagina 10

Vraag:

"Bedrijven: ZZP, MKB met personeel (klein, midden, groot) met een weging op bedrijfstak en bedrijfsgrootte."

Worden deze gegevens meegeleverd door de Belastingdienst?"

Antwoord:

Ga er bij uw inschrijving vanuit dat deze gegevens niet worden meegeleverd in eventueel aan te leveren klantbestanden. Wel kan de aanbestedende dienst populatiecijfers aanleveren ten behoeve van een weging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

114 Beschrijvend document - hfd/par 2.1, pagina 9

Vraag:

"Deze bestanden bevatten geen emailadressen, maar wel telefoonnummers."

Zijn er inmiddels wel bestanden beschikbaar met emailadressen van MKB'ers en ZZP'ers?"

Antwoord:

Nee die zijn helaas niet beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

115

Onderwerp:

3.4.3. Kerncompetenties

Vraag:

De onderzoeken moeten zijn uitgevoerd binnen het publieke/ non-profit domein. Verstaat u hieronder bijvoorbeeld ook een zorgverzekeraar zonder winstoogmerk? Of een zorginstantie die met een ANBI status?

Antwoord:

Ja, onder het publieke/non-profit domein verstaat de aanbestedende dienst ook organisaties zoals zorgverzekeraars zonder winstoogmerk en zorginstellingen met een ANBI-status. Het belangrijkste criterium is dat de organisatie geen winstoogmerk heeft en opereert binnen het publieke of maatschappelijke belang. Als de onderzoeken zijn uitgevoerd binnen zulke organisaties, vallen ze binnen de reikwijdte van het gevraagde domein.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op:

5 sep 2025

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Bijlage C - Prijzenblad v1.0.xlsx - 2.Basis onderzoek - regel 22

Vraag:

Welke activiteiten schaat 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

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Bijlage B - referentieformulier

Vraag:

In de referentieformulier staan 2 invulvakken, namelijk beschrijving van referentieproject en conformiteit met gestelde voorwaarden. Echter, voor beide vakken worden dezelfde beschrijvingen gevraagd. Kunnen jullie aangeven wat het verschil is tussen beide?

Antwoord:

U kunt bij de beschrijving van het referentieproject eventueel relevante extra achtergrond informatie over de opdracht kwijt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Dienstverleningsmonitor

Beantwoord op: 22 sep 2025