

| Nota van Inlichtingen |                                              |
|-----------------------|----------------------------------------------|
| Aanbestedende dienst: | IUC Belastingdienst                          |
| Aanbesteding:         | Marktconsultatie digitalisering fysieke post |
| Referentienummer:     | IUC25-701                                    |

| Nr. | Hoofdstuk/onderwerp             | Vraag                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Marktconsultatie document 2.1   | Kunt u een overzicht van de voorkomende poststromen toesturen met aantallen per stroom?                                                                                                                     | Een volledig overzicht van alle werkstromen en bijbehorende aantallen maakt geen onderdeel uit van deze marktconsultatie. Wel kunnen wij aangeven dat circa 10 werkstromen gezamenlijk ongeveer 70% van het totale volume vertegenwoordigen. De overige circa 140 werkstromen zijn samen goed voor de resterende 30%. Kleinere werkstromen vergen doorgaans meer handmatige handelingen.<br><br>In een eventuele aanbesteding wordt, indien relevant en beschikbaar, nadere informatie verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2   | Marktconsultatie document 2.2   | Is het doel om alle 100 locaties waar fysieke post binnenkomt over te zetten naar een externe leverancier (in het geval van uitbesteding)?                                                                  | De circa 100 locaties die genoemd zijn, betreffen de potentiële locaties waar fysieke post kan worden ontvangen. PostNL levert de post aan op de twee verwerkingslocaties (Heerlen en Apeldoorn). Daarnaast kan post door belastingplichtigen worden afgegeven op andere locaties; deze post wordt door de Belastingdienst zelf naar de twee verwerkingslocaties getransporteerd. Het doel van deze marktconsultatie is niet om een keuze te maken over het al dan niet uitbesteden van alle locaties. De Belastingdienst verkent verschillende scenario's, waaronder varianten waarbij alleen de verwerking op de twee hoofdlocaties wordt betrokken. In een eventuele aanbesteding wordt het definitieve scope-kader vastgesteld. |
| 3   | Marktconsultatie document 2.3.1 | Zijn er al eisen bekend waaraan een koppeling zou moeten voldoen waarmee een externe leverancier digitale bestanden naar de systemen van de belastingdienst kan overbrengen?                                | Er zijn op dit moment nog geen definitieve technische of beveiligingseisen vastgesteld voor de koppeling of infrastructuur. Eventuele koppelingen en infrastructuur moeten aansluiten op de BIO- en ISO27001-kaders van de Belastingdienst. De specifieke eisen en koppelvlakken en infrastructuur worden, in afstemming met CTO Office, in een eventuele aanbesteding vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | Bijlage 1 - 2.4                 | Kunt u bevestigen dat het classificeren op dit moment een volledig handmatig proces is, of vindt hier ook digitale formulierherkenning plaats?                                                              | Handmatige classificatie heeft met name betrekking op ongestructureerde poststukken, zoals bijvoorbeeld binnen de afdeling Inning. Soms vindt er geen enkele classificatie plaats. Bij gestructureerde formulieren vindt voornamelijk formulierherkenning plaats op basis van een barcode of QR-code die standaard op de formulieren staat vermeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5   | Bijlage 1 - 2.6                 | Kunt u bevestigen dat gezien vervanging het doel is naar de toekomst toe alles in kleur gescand zal gaan worden?                                                                                            | Het digitale beeld moet een getrouwe, volledige en leesbare weergave van het origineel vormen en daarmee authentiek zijn. Bij vervanging is het niet per se noodzakelijk om in kleur te scannen. In de praktijk wordt echter vaak gekozen voor kleurscans om interpretatieverschillen te voorkomen. De Belastingdienst onderzoekt of volledig in kleur scannen in de toekomst wenselijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6   | Bijlage 1 - 2.7                 | Kunt u toelichten in welke mate het handgeschreven tekst betreft en in welke mate getypte tekst die wordt overgenomen?                                                                                      | Deze verhouding wordt in de huidige verwerking niet bijgehouden. Wel kunnen we aangeven dat handgeschreven tekst voornamelijk voorkomt op standaardformulieren die handmatig worden ingevuld. Daarnaast wordt bij veel stromen het oplegvel handgeschreven ingevuld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7   | Bijlage 1 - 2.9                 | Kunt u bevestigen dat het materiaal op die wijze in dozen wordt geplaatst dat er per doos vernietigd kan worden o.b.v. bewaartermijn?                                                                       | Ja, wij bevestigen dat het materiaal zodanig wordt geplaatst dat per doos vernietiging kan plaatsvinden op basis van de geldende bewaartermijn. De huidige bewaartermijn bedraagt 12 weken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8   | Bijlage 1 - 2.10                | Hoe wordt kwaliteit nu gemeten? Welke KPI's gelden hiervoor?                                                                                                                                                | Er worden op dit moment een aantal inhoudelijke controles uitgevoerd. Voor één van de processen (de IH) is vervanging van originele archiefbescheiden conform Archiefwet van toepassing. De controles richten zich op: juistheid, volledigheid en leesbaarheid. De controles worden deels geautomatiseerd en deels handmatig verricht. De controles voldoen nu niet volledig aan de huidige eisen rondom vervanging van originele archiefbescheiden. De gehanteerde KPI in het proces betreft het tijdig uploaden van de ontvangen post in de digitale werkstroom, conform de dienstverleningsafspraken.                                                                                                                            |
| 9   | Bijlage 1 - 2.10                | Welke kwaliteit wordt er nu op de onderdelen die gemeten worden gehaald? Wat is de wens / eis aan een toekomstige leverancier?                                                                              | De norm voor de tijdigheid is nu gesteld op 98%. De naar de toekomst gehanteerde kwaliteit wordt gebaseerd op de "Handreiking Vervanging Archiefbescheiden" zoals vermeld op de website van het Nationaal Archief: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden">https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10  | Bijlage 1 - 2.10                | Kunt u niet-ingevulde of geanonimiseerde voorbeelden verstrekken van de vijf grootste stromen?                                                                                                              | Voor deze marktconsultatie worden geen (geanonimiseerde) voorbeelden verstrekt. De schouw was bedoeld om een indruk te geven van de voorbeelden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11  | Bijlage 1 - 3.2                 | Er wordt nog geïnvesteerd in een verhuizing en in apparatuur. In hoeverre is de Belastingdienst daadwerkelijk voornemens het fysieke proces van voorbereken en scannen uit te besteden?                     | Uitbesteding is één van de scenario's die wordt meegenomen in de afweging op basis van de marktconsultatie. De huidige investeringen in apparatuur en huisvesting hangen samen met aflopende contracten die niet meer verlengd kunnen worden. Conform de Aanbestedingswet is de Belastingdienst verplicht nieuwe contracten aan te besteden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12  | Schouw                          | Welke oorzaken zijn er nu met name voor rework? Hoe vaak komt dat op dit moment voor?                                                                                                                       | Oorzaken zijn voornamelijk: imagekwaliteit (te donker of te licht gescand); onjuist profiel voor de batch; spulnummers die niet sequentieel doorlopen; batches die niet goed worden afgeleverd (aborted), split batches en een foutief scheidingsblad. Hiervoor worden nu 3 personen ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13  | Schouw                          | Is er een werkinstructie voor het formeren? Zo ja, kunt u deze delen?                                                                                                                                       | Vanuit de vraagstelling worden in deze fase worden geen werkinstructies gedeeld. De marktconsultatie is bedoeld om marktpartijen vanuit hun eigen expertise te laten aangeven hoe zij het proces zouden inrichten, en niet om het huidige proces te reproduceren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14  | Schouw                          | Is er al een handboek vervanging. Zo ja, kunt u deze delen?                                                                                                                                                 | Er is een handboek vervanging voor het proces IH. Voor de overige processen is dit nog niet beschikbaar. Voor alle processen, inclusief IH, zal een nieuw handboek worden opgesteld, tenzij nieuwe richtlijnen anders voorschrijven. Het huidige handboek voor IH wordt in deze fase niet gedeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 15  | Schouw                          | Kunt u een inschatting geven van het aantal enveloppen per formaat?                                                                                                                                         | De verhouding over de circa 20.000 poststukken per dag is naar schatting als volgt: C5-formaat circa 70%, C4-formaat circa 10%, DL-formaat circa 10% en C6-formaat circa 10%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 16  | Schouw                          | Hoeveel poststukken van het totaal moeten er ongeveer met spoed verwerkt worden?                                                                                                                            | In de toekomstige situatie dienen alle poststukken binnen 24 uur verwerkt te zijn. Daarmee vervalt het onderscheid tussen spoed en regulier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 17  | Schouw                          | Hoe is de verhouding tussen het aantal medewerkers en het aantal FTE's?                                                                                                                                     | 1 medewerker komt ongeveer overeen met 0,65 FTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 18  | Schouw                          | Welke onderdelen van de verwerking zouden eventueel buiten NL mogen plaatsvinden binnen de EU?                                                                                                              | De digitale werkzaamheden mogen buiten Nederland worden uitgevoerd, mits de gescande documenten uitsluitend worden opgeslagen en verwerkt op servers binnen de EU, in eigendom van een organisatie die binnen een EU-lidstaat gevestigd is. De documenten verlaten deze EU-servers niet. Indien digitale verwerking buiten de EU plaatsvindt, wordt uitsluitend op afstand ingelogd op de EU-servers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 19  | Schouw                          | Kunt u aangeven aan welke eisen een ruimte moet voldoen bij een externe leverancier om de FIOD stukken te mogen verwerken? Stelt u hierbij nog andere specifieke eisen aan leverancier en haar medewerkers? | Ruimten waarin FIOD-gerelateerde stukken worden verwerkt of opgeslagen moeten voldoen aan de geldende informatiebeveiligings- en toegangsbeveiligingseisen, passend bij een Zone-3-omgeving.<br><br>Toegang is uitsluitend toegestaan voor geautoriseerde medewerkers op basis van het need-to-know-principe. De leverancier moet beschikken over passende fysieke beveiligingsmaatregelen, waaronder toegangscontrole, afsluitbare opslagvoorzieningen, bezoekersregistratie en voorzieningen ter bescherming tegen verlies, diefstal of ongeautoriseerde inzage van informatie. Aan medewerkers worden aanvullende eisen gesteld, zoals betrouwbaarheid, screening en het strikt naleven van de beveiligingsprocedures.           |
| 20  | Schouw                          | Hoeveel poststukken moeten fysiek doorgestuurd worden in %?                                                                                                                                                 | In de huidige situatie wordt minder dan 5% van de poststukken fysiek doorgestuurd. De gewenste situatie voor de toekomst is 0%, doordat alle poststukken digitaal worden verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 21  | Schouw                          | Is er een werkinstructie voor het voorbereken (uit envelop halen, ontnieten, datum stempelen, omcirkelen, document scheidingsblad)? Zo ja, kunt u deze delen?                                               | Zoals eerder aangegeven worden in deze fase geen werkinstructies gedeeld. Vanuit de vraagstelling in de marktconsultatie is het met name de bedoeling dat marktpartijen vanuit hun expertise kijken naar mogelijke totaaloplossingen. We vragen expliciet geen kopie van het huidige proces. Om die reden worden er geen werkinstructies beschikbaar gesteld. We vragen marktpartijen om aan te geven hoe zij dit proces zelf zouden inrichten.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 22  | Schouw                          | Hoe ziet het proces voor het herkennen van verzoeken en bezwaren er uit?                                                                                                                                    | Verzoeken en bezwaren worden door medewerkers geclassificeerd. Op basis van steekwoorden wordt bepaald of het document een verzoek of een bezwaar betreft. Na classificatie worden deze documenten apart gescand, verwerkt en aan de daarvoor bestemde systemen afgeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 23  | Schouw                          | Op de scheidingsbladen stond een scanprofiel vermeld: bijv. 200 dpi. Hoeveel verschillende scanprofielen zijn er? Kunt u bevestigen dat dit 300 DPI wordt bij vervanging?                                   | Er zijn momenteel vier hoofdprofielen, met daarin enkele sub profielen voor compressie. De wens is om toe te werken naar één profiel (eventueel met dual-stream scannen). Voor vervanging wordt overwogen om dit profiel op 300 DPI vast te stellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 24  | Schouw                          | Hoe zien de piekperioden gedurende het jaar er uit?                                                                                                                                                         | Piekperioden worden primair bepaald door de uiterste indieningsdeadlines van Belastingdienst-formulieren. Hierdoor fluctueert de werkdruk gedurende het jaar. In mei en juni (o.a. IB en NiNbi) en in juli (Kinderopvangtoeslag) doen zich duidelijke piekperiodes voor. Daarnaast kunnen incidentele indieningen, zoals bezwaar Box-3 of teruggave blokverwarming, extra onvoorziene piekbelasting veroorzaken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 25  | Schouw                          | Er werd aangegeven dat er soms een QR code 'weggekalkt' moet worden. In wat voor situatie moet dat en hoe vaak komt dat voor?                                                                               | Het weggalken van een QR-code heeft betrekking op de huidige werkwijze. In sommige gevallen wordt een QR-code door de software herkend, waardoor automatisch een nieuw document wordt aangemaakt. Dit is in de gewenste situatie niet meer nodig; het doel is om dit te voorkomen. We vragen marktpartijen mee te denken over een passende werkwijze binnen een toekomstbestendige oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | Bijlage 2 §1.2 Oplossingsrichting en architectuur / Leidraad §2.3.1 Scope                                   | Kunt u aangeven welke deploymentmodellen binnen de toekomstige oplossing zijn toegestaan of gewenst, zoals on-premise installatie binnen de Belastingdienst-infrastructuur, private cloud, SaaS, managed service, servicebureau of een hybride model? Zijn er daarbij specifieke eisen of beperkingen ten aanzien van datalocatie, hostingpartij, cloudgebruik, security, AI/ML-verwerking en koppelingen met interne Belastingdienst-systemen? | De Belastingdienst staat in beginsel open voor alle deploymentmodellen, waaronder on-premise binnen de Belastingdienst-infrastructuur, private cloud, SaaS, managed services, servicebureau-oplossingen en hybride varianten. Voor alle modellen geldt dat zij moeten voldoen aan de geldende eisen op het gebied van informatiebeveiliging, AVG, archiefwetgeving, datalocatie, audittrail, systeemintegratie en overige relevante (overheids)normenkaders. De toepasbaarheid van een specifiek model wordt per casus beoordeeld op basis van risicoanalyse, gegevensclassificatie, aantoonbare compliance en actuele geopolitieke ontwikkelingen. In deze marktconsultatie worden geen beperkingen, voorkeuren of wensen ten aanzien van deploymentmodellen meegegeven. We verzoeken marktpartijen de mogelijke opties te schetsen en de Belastingdienst hierover te adviseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 27 | Bijlage 2 §1.2 Oplossingsrichting en architectuur / Bijlage 2 §1.6 Samenwerking, contractering en innovatie | In hoeverre staat de Belastingdienst open voor een cloud- of managed-servicevariant voor intelligente documentverwerking en workflow, mits wordt voldaan aan eisen rond informatiebeveiliging, AVG, archiefwaardigheid, audittrail, datalocatie en integratie met de doelsystemen van de Belastingdienst?                                                                                                                                       | Zoals aangegeven in het voorgaande antwoord (vraag 26) staat de Belastingdienst in beginsel open voor cloud- en managed-serviceoplossingen, mits wordt voldaan aan de geldende eisen op het gebied van informatiebeveiliging, AVG, archiefwaardigheid, audittrail, datalocatie en systeemintegratie. De daadwerkelijke toepasbaarheid wordt per casus beoordeeld op basis van risicoanalyse en aantoonbare compliance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 28 | Leidraad §2.3.1 Scope / Bijlage 2 §1.2 Oplossingsrichting en architectuur                                   | Heeft de beoogde oplossing uitsluitend betrekking op digitalisering en beschikbaarstelling van fysieke post, of dat ook procesregie, werkvoorraadbeheer, workflowsturing, kwaliteitscontrole en uitzonderingsafhandeling binnen de scope vallen?                                                                                                                                                                                                | De primaire scope van de beoogde oplossing betreft de digitalisering en beschikbaarstelling van fysieke post. In het kader van de marktconsultatie worden tevens de mogelijkheden verkend voor aanvullende functionaliteiten, waaronder procesregie, werkvoorraadbeheer, workflowsturing, kwaliteitscontrole en uitzonderingsafhandeling, voor zover deze bijdragen aan een integrale en toekomstbestendige inrichting van het postverwerkingsproces (tot en met de aanlevering aan de afnemende softwarevoorzieningen, die de verdere inhoudelijke behandeling doen in het primaire proces). De uiteindelijke scopeafbakening wordt bepaald op basis van toegevoegde waarde, architectuurfit en uitvoerbaarheid binnen de Belastingdienstketen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 29 | Leidraad §2.3.1 Scope / Bijlage 2 §1.2 Oplossingsrichting en architectuur                                   | In de leidraad worden technische, dienstverlenende en hybride oplossingsrichtingen genoemd. en voor elke model heeft de Belastingdienst een voorkeur, on-premise, private cloud, SaaS-, servicebureau- of hybride model, of zullen alle modellen onderdeel zijn van de uiteindelijke aanbesteding?                                                                                                                                              | Zoals eerder aangegeven (vraag 26) staat de Belastingdienst in beginsel open voor alle in de leidraad genoemde oplossingsrichtingen, waaronder on-premise, private cloud-, SaaS-, servicebureau- en hybride modellen. Alle modellen kunnen derhalve onderdeel uitmaken van de uiteindelijke aanbesteding.<br><br>Er bestaat geen vooraf vastgestelde voorkeur voor een specifiek deployment- of servicemodel. De beoordeling en uiteindelijke keuze zijn afhankelijk van de mate waarin wordt voldaan aan de geldende eisen en kaders, waaronder informatiebeveiliging, AVG, archiefwetgeving, datalocatie en integratievereisten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 30 | Leidraad §2.3.1 Scope / Bijlage 2 §1.2 Oplossingsrichting en architectuur                                   | In hoeverre valt leveren van scanapparatuur binnen de scope van de toekomstige aanbesteding, of wordt primair gezocht naar een integrale postverwerkingsdienst inclusief software, workflow, beheer, kwaliteitsborging en eventueel hardware?                                                                                                                                                                                                   | Zoals eerder aangegeven vraagt de marktconsultatie naar de mogelijkheden van een totaaloplossing. Dit betekent dat zowel technische, dienstverlenende als hybride varianten (inclusief eventuele scanapparatuur, software, workflow, IDP en dienstverlening) binnen de scope kunnen vallen. Indien een oplossingsrichting uitkomt op een on-premise scenario, kan ook de levering van hardware onderdeel zijn.<br><br>De uiteindelijke scope van een mogelijke aanbesteding wordt bepaald na afronding van de marktconsultatie, op basis van de haalbaarheid van integrale oplossingsrichtingen en de daaropvolgende besluitvorming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 31 | Leidraad §2.3.1 Scope / Bijlage 2 §1.6 Samenwerking, contractering en innovatie                             | Welke onderdelen van de huidige keten blijft de Belastingdienst zelf uitvoeren en welke onderdelen komen in aanmerking voor uitbesteding of gezamenlijke uitvoering met een leverancier?                                                                                                                                                                                                                                                        | Zoals eerder aangegeven is uitbesteding (geheel of gedeeltelijk) één van de scenario's die wordt meegenomen in de afweging op basis van de marktconsultatie. Eigen uitvoering en gezamenlijke uitvoering met een leverancier behoren eveneens tot de mogelijkheden.<br><br>Welke onderdelen van de keten door de Belastingdienst zelf worden uitgevoerd en welke onderdelen in aanmerking komen voor uitbesteding, wordt bepaald op basis van de uitkomsten van de marktconsultatie en de daaropvolgende besluitvorming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 32 | Leidraad §2.3.1 Scope / Bijlage 1 §3 Toekomstbeeld                                                          | Wordt verwacht dat de leverancier alleen een oplossing levert voor de locatie Heerlen/Apeldoorn, of moet de oplossing ook schaalbaar zijn naar andere locaties waar fysieke post binnenkomt?                                                                                                                                                                                                                                                    | De gemelde 100 locaties, zijn de potentiële locaties waarop fysieke post ontvangen kan worden. PostNL brengt de post naar de twee verwerkingslocaties (Heerlen en Apeldoorn). Voor de overige locaties geldt dat het mogelijk is dat er een belastingplichtige zelf post in de brievenbus plaatst. Deze post wordt door de Belastingdienst zelf van die locatie naar de twee verwerkingslocaties getransporteerd. Het betreft hier dus feitelijk twee locaties die verantwoordelijk zijn voor de postverwerking van een groot aantal overige locaties. In het kader van Business Continuïteit Management (BCM) dient echter rekening te worden gehouden met de beschikbaarheid van een uitwijklocatie ter borging van de continuïteit van de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 33 | Leidraad §2.3.3 Raming/omvang / Bijlage 2 §1.1 Markt en ontwikkelingen                                      | Graag ontvangt leverancier per werkstroom inzicht in de actuele en verwachte volumes, inclusief seizoenspieken, dagpatronen, urgentiecategorieën en verwachte afname door verdere digitalisering?                                                                                                                                                                                                                                               | De gevraagde informatie is opgenomen in eerdere beantwoordingen: de actuele en verwachte volumes per werkstroom zijn beschreven in het antwoord op vraag 1, de seizoenspieken in vraag 24, de urgentiecategorieën in vraag 16 en de verwachte afname door digitalisering in bijlage 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 34 | Bijlage 1 §2.10 Huidige uitdagingen / Leidraad §2.2 Huidige dienstverlening                                 | De documenten noemen zowel afnemende postvolumes als toenemende variatie in werkstromen. Welke nieuwe of groeiende werkstromen worden verwacht en welke daarvan de grootste impact hebben op inrichting, capaciteit en kwaliteitscontrole?                                                                                                                                                                                                      | Op basis van de huidige inzichten wordt in de komende periode geen substantiële volumegroei in de bestaande werkstromen verwacht. Er is primair sprake van een stabilisatie van de totale postvolumes, in combinatie met een verdere toename van de variatie in documentsoorten en verwerkingsvormen.<br><br>Indien nieuwe wet- en regelgeving van toepassing is, kan dat zorgen voor een uitbreiding van het aantal werkstromen, waarvan de impact op de totale volumes en procesinrichting op dit moment nog niet exact te kwantificeren is. De primaire focus voor deze nieuwe werkstromen is gericht op het elektronisch aanleveren aan de Belastingdienst. Daar waar dat nog niet kan, zal er fysieke post ontstaan, die dus verwerkt dient te worden.<br><br>De belangrijkste impact voor de inrichting, capaciteit en kwaliteitscontrole wordt derhalve niet zozeer bepaald door volumegroei, maar door toenemende complexiteit, variatie en uitzonderingsverwerking binnen de bestaande en mogelijk nieuwe werkstromen. Eventuele toekomstige wijzigingen in werkstromen zullen per geval worden beoordeeld op impact op capaciteit, kwaliteitsborging en procesinrichting. |
| 35 | Bijlage 1 §2.3 Documenten voorbereiden / Bijlage 2 §1.2 Vraag 7                                             | Welke gestructureerde en ongestructureerde post, welke documenttypen, formulieren, bijlagen, formaten en kwaliteitsniveaus komen het meeste voor?                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De Belastingdienst ontvangt circa 70% gestructureerde documenten en circa 30% ongestructureerde documenten.<br><br>De keten omvat 65 hoofdprocessen, 92 werkprocessen en 72 documentsoorten, met in totaal 464 unieke combinaties tussen hoofdproces, werkproces en documentsoort.<br><br>Er zijn circa 60 werkstromen waarin gestructureerde formulieren worden verwerkt en circa 110 werkstromen waarin bijlagen voorkomen.<br><br>Het meest gebruikte formaat is A4. A3 komt zeer beperkt voor; in enkele gevallen worden kleinere formaten aangeleverd, zoals kassabonnen of parkeerkaarten.<br><br>De kwaliteit van het aangeleverde papier varieert; in de praktijk betreft het voornamelijk 80-grams geprint papier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 36 | Leidraad §2.3.3 Raming/omvang                                                                               | In hoeverre zijn de in de leidraad genoemde prognoses voor 2026 tot en met 2030 richtinggevend voor dimensionering, pricing en SLA's, of moeten leveranciers rekening houden met ruimere bandbreedtes?                                                                                                                                                                                                                                          | De in de leidraad opgenomen prognoses voor 2026–2030 zijn richtinggevend voor dimensionering, pricing en SLA's en zijn gebaseerd op de huidige inzichten. Tegelijkertijd kunnen afwijkingen optreden als gevolg van onder meer nieuwe werkstromen of een versnelde digitalisering van bestaande processen. Van leveranciers wordt verwacht dat zij hun oplossingen baseren op de genoemde prognoses, waarbij zij tevens rekening houden met de mogelijkheid van bandbreedtes en volumefluctuaties gedurende de contractperiode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 37 | Bijlage 2 §1.4 Vraag 14 / Bijlage 1 §3.1 Gewenste ontwikkelingen                                            | Wat verstaat de Belastingdienst onder nieuwe stromen zoals OBR, en welke specifieke afwijkende verwerkingsregels daarvoor gelden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Onder "nieuwe stromen", zoals OBR, verstaat de Belastingdienst nieuwe digitaliseringsverzoeken die via het intake-loket bij de Centrale Informatievoorziening (CI) worden ingediend. Op basis van een dergelijk verzoek wordt een VDA (verzoek tot dienstverlening/afstemming) en een IP (implementatieplan) opgesteld. Op basis hiervan wordt de nieuwe stroom ingericht en binnen het proces geïntroduceerd. Hierbij worden onder andere de relevante procesparameters vastgesteld, zoals het toe te wijzen postbusnummer, de betreffende werkstroom, de scanjobconfiguratie, de doorlooptijden, het af te nemen systeem en de te registreren metadata. Op deze wijze worden nieuwe stromen gecontroleerd en gestandaardiseerd ingepast in de bestaande verwerkingsketen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 38 | Bijlage 1 §2.4 Classificeren / Bijlage 1 §2.8 Afleveren digitale archiefsystemen                            | Graag ontvangt leverancier een volledige lijst van alle huidige circa 130 werkprocessen, documentsoorten, classificatieregels en afleverroutes, inclusief eventuele prioriteiten en uitzonderingen?                                                                                                                                                                                                                                             | Zie beantwoording vraag 13.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39 | Bijlage 1 §2.7 Metadaten                                                   | Welke metadata zijn per werkstroom verplicht, optioneel of afgeleid, en welke validatieregels gelden voor velden zoals BSN/RSIN/FINR, ontvangstdatum, werkprocescode, documentsoortcode, LH-nummer, OB-nummer en IBAN? | Verplicht: BSN of RSN of FINr; Ontvangstdatum; spuitnummer; Hoofdproces; werkproces; documentsoort<br>Optioneel: LH nummer; OB-nummer; IBAN<br>Afgeleid: Het hoofdproces; werkproces; en documentsoort worden nu vertaald naar codes. Dat hoeft geen toekomstige werkwijze te zijn.<br>Op alle velden vinden 1 of meerdere validatieregels plaats op meerdere plekken in de gehele keten (d.w.z. dus ook buiten het scanproces).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 40 | Bijlage 1 §2.4 Classificeren / Bijlage 1 §2.7 Metadaten                    | Welke bronsystemen mogen of moeten worden geraadpleegd voor validatie of verrijking van metadata, en via welke technische koppelingen zijn deze beschikbaar?                                                           | Voor validatie en verrijking van metadata kunnen, afhankelijk van de betreffende werkstroom, relevante bronsystemen (4 applicaties) worden geraadpleegd die binnen de Belastingdienst beschikbaar zijn. De ontsluiting van deze bronsystemen vindt plaats via gestandaardiseerde technische koppelingen binnen de bestaande IT-architectuur. De gegenereerde en verrijkte metadata worden binnen het datacaptureproces vastgelegd in IBM Datacap, welke fungeert als centrale component voor het toevoegen, verrijken en aanbieden van metadata ter verdere verwerking en validatie binnen de keten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 41 | Bijlage 2 §1.3 Automatisering, intelligentie en kwaliteit                  | In welke mate mag een oplossing gebruikmaken van intelligente documentherkenning, machine learning of zelflerende classificatiemodellen voor het bepalen van documentsoort, werkproces en afleverroute?                | In deze marktconsultatie geldt in principe een open benadering; het gebruik van technologieën zoals intelligente documentherkenning, machine learning en zelflerende classificatiemodellen is toegestaan en staat vrij, mits deze aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen van de oplossing. Dit betekent dat oplossingen gebruik mogen maken van geavanceerde algoritmen voor het bepalen van documentsoorten, werkprocessen en afleverroutes. Er worden op voorhand geen beperkingen opgelegd aan de inzet van dergelijke technologieën. Wel dient de inschrijver te borgen dat de toepassing voldoet aan relevante eisen op het gebied van onder meer transparantie, uitlegbaarheid, informatiebeveiliging, privacy (AVG) en beheersbaarheid, en dat de werking van het systeem aantoonbaar beheersbaar blijft binnen de context van de beoogde dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 42 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 10 / Bijlage 1 §2.10 Huidige uitdagingen              | Welke minimale nauwkeurigheidspercentages of foutmarges zijn er gewenst voor OCR, classificatie, extractie, metadata-validatie en automatische routing?                                                                | Zie ook antwoord vraag 9. De naar de toekomst gehanteerde kwaliteit wordt gebaseerd op de "Handreiking Vervanging Archiefbescheiden" zoals vermeld op de website van het Nationaal Archief: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden">https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 43 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 8 / Vraag 9                                           | Hoe wil de Belastingdienst omgaan met confidence scores, business rules en menselijke validatie wanneer AI/IDP-modellen onzeker zijn over classificatie of extractie?                                                  | Zie ook antwoord vraag 9. De naar de toekomst gehanteerde kwaliteit wordt gebaseerd op de "Handreiking Vervanging Archiefbescheiden" zoals vermeld op de website van het Nationaal Archief: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden">https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden</a> .<br><br>Dat betekent dat welke inzet dan ook dient te garanderen dat er voldaan wordt aan de gestelde minimale kwaliteitseisen zoals beschreven in de handreiking. De Belastingdienst zal bij de inzet van AI/IDP-modellen naar verwachting een hybride aanpak hanteren waarin confidence scores, business rules en menselijke validatie in samenhang worden gebruikt om betrouwbaarheid en controleerbaarheid te waarborgen. In hoofdlijn betekent dit het volgende: Bij hoge confidence scores en wanneer business rules geen afwijkingen signaleren, kan automatische classificatie, extractie en routing plaatsvinden zonder menselijke tussenkomst. Business rules blijven hierbij een belangrijke expliciete controle laag om bekende uitzonderingen en beleidsmatige randvoorwaarden af te vangen. Bij middelmatige of lage confidence scores, of wanneer regels een conflict of uitzondering detecteren, wordt het proces niet volledig geautomatiseerd doorgezet. In deze gevallen geldt menselijke validatie als aanvullende kwaliteitsborging. Dit sluit aan bij het principe van "human-in-the-loop", waarbij twijfelgevallen handmatig worden afgehandeld. Uitaal of onzekerheid wordt in eerste instantie handmatig opgepakt in de operatie. Deze handmatige afhandeling vormt vervolgens een belangrijke bron voor feedback. Via gecontroleerde terugkoppeling kan het model daarna worden verbeterd (self-learning of model fine-tuning), met als doel om het aandeel uitaal structureel te verminderen en de automatiseringsgraad stapsgewijs te verhogen. Belangrijk hierbij is dat beslissingen traceerbaar en uitlegbaar blijven, zodat achteraf inzichtelijk is waarom een document automatisch is verwerkt of juist is doorgezet naar handmatige behandeling. Zo wordt een balans geborgd tussen automatisering, kwaliteit en controleerbaarheid. |
| 44 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 9                                                     | Welke categorieën poststukken acht de Belastingdienst geschikt voor straight-through processing zonder menselijke tussenkomst?                                                                                         | De Belastingdienst heeft geen uitputtende lijst van specifieke poststukcategorieën die altijd en volledig generiek geschikt zijn voor straight-through processing (STP). Alle werkstromen zijn geschikt om in ieder geval gedeeltelijk te laten voldoen aan STP. In die context lenen met name gestructureerde formulieren en digitaal ingediende standaardmutaties zich het beste voor straight-through processing. Binnen de Belastingdienst kan dan gedacht worden aan: machtigingen; standaardformulieren; IB's etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 45 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 9 / Bijlage 1 §2.10 Huidige uitdagingen               | Voor welke categorieën poststukken blijft menselijke controle altijd noodzakelijk, bijvoorbeeld vanwege juridische status, privacygevoeligheid, slechte scanbaarheid, incomplete stukken of afwijkende routing?        | In de huidige werkwijze is dit aanwezig. Naarmate we meer en meer naar de toekomst kijken, ligt het in de lijn van de verwachting dat dit af zal nemen en tot nihil is teruggebracht, vanwege allerlei initiatieven die nodig zijn om de oorzaak van deze handelingen weg te nemen. Oorzaken liggen bijvoorbeeld vast in een wet of staan op de website van de Belastingdienst. Gedurende de transitiefase zal het echter nog wel aan de orde blijven. De tijdsbesteding per dag bedraagt nu: 5 FTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 46 | Bijlage 1 §2.3 Documenten voorbewerken / Bijlage 2 §1.4 Vraag 14           | Welke uitzonderingscategorieën komen vaakst voorkomen, zoals verkeerd geadresseerde post, incomplete poststukken, verkeerd ingevulde stukken, stukken die niet gescand mogen worden of retourpost?                     | 1. Onbestelbare retourpost komt vanuit het meest frequent voor; zoals eerder aangegeven betreft dit circa 3.750 stuks per dag.<br>2. Foutief geadresseerde post komt daarentegen slechts incidenteel voor en blijft beperkt tot een gering aantal gevallen (circa 10 per dag) op dagbasis.<br>3. Poststukken die foutief zijn ingevuld of incompleet aangeleverd worden relatief vaker aangetroffen, maar blijven in absolute zin beperkt tot enkele tientallen per dag.<br>4. <5% wordt niet gescand en gaat fysiek de organisatie in                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 47 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 10 / Bijlage 1 §3.1 Gewenste ontwikkelingen           | Welke eisen stelt de Belastingdienst aan logging, redenregistratie en audittrail bij handmatige correcties, uitzonderingen en herverwerking?                                                                           | De eis is dat logging en audittrail niet als bijproduct worden gezien, maar als integraal onderdeel van de procesarchitectuur. Elke handmatige correctie, uitzondering en herverwerking moet volledig herleidbaar zijn in zowel inhoud (wat is gebeurd), context (waarom is het gebeurd) als verantwoordelijkheid (door wie en op basis waarvan) en wanneer is het uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 48 | Bijlage 1 §2.8 Afleveren digitale archiefsystemen                          | Welke technische specificaties zijn er van toepassing op de huidige afleverformaten, XML-structuren, naamgevingconventies, bestandsformaten, validatieregels en foutafhandeling per doelsysteem?                       | In de toekomstige situatie geldt er 1 manier van werken. De XML-structuur daarvoor wordt nog opgesteld en eenmalig ingericht. De naamconventies bestandsformaten en overige activiteiten worden t.z.t. eenmalig in zijn geheel vastgelegd. De essentie is dat er 1 aansluiting koppeling gerealiseerd wordt ten behoeve van het afleveren. Dat zal (voor zover nu bekend) op MKO (Multikanaal Ontvangen) zijn. MKO draagt daarna zorg voor verdere distributie binnen de Belastingdienst naar de overige ontvangende systemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 49 | Bijlage 1 §2.8 Afleveren digitale archiefsystemen                          | Welke doelsystemen, zoals DAS, ELD, GBV, LWB of andere applicaties, moeten in de toekomstige oplossing worden ondersteund?                                                                                             | In de toekomstige situatie wordt één uniforme manier van afleveren ingericht. De XML-structuur, naamgevingconventies, bestandsformaten, validatieregels en foutafhandeling worden centraal en eenmalig vastgesteld. De oplossing koppelt via één aansluiting op MKO (Multikanaal Ontvangen), dat vervolgens zorgdraagt voor de verdere distributie naar de ontvangende systemen binnen de Belastingdienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 50 | Bijlage 1 §2.8 Afleveren digitale archiefsystemen / Bijlage 2 §1.2 Vraag 4 | Wat wordt er verwacht van de toekomstige oplossing, dat deze rechtstreeks koppelt met de doelsystemen, of blijft een bestaande integratielaag, workflowomgeving of middleware onderdeel van de keten?                  | De toekomstige oplossing koppelt niet rechtstreeks met de afzonderlijke doelsystemen. Er wordt één uniforme aansluiting gerealiseerd op MKO (Multikanaal Ontvangen), dat fungeert als centrale integratielaag voor verdere distributie binnen de Belastingdienst. De XML-structuur, naamgevingconventies en overige afleverafspraken worden centraal en eenmalig vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 51 | Bijlage 1 §2.8 Afleveren digitale archiefsystemen / Leidraad §2.3.1 Scope  | Welke voorkeur is er voor specifieke koppelvlakken, zoals REST API's, file shares, message queues, XML/SOAP, SFTP, RPA of bestaande Belastingdienst-integratiestandaarden?                                             | De voorkeursrichting is duidelijk API-first (met name REST) en waar passend aangevuld met event-driven en bestaande Belastingdienst-integratiestandaarden. Bestandsuitwisseling (zoals SFTP of file shares) wordt niet uitgesloten, maar geldt nadrukkelijk als niet-preferent en vooral geschikt voor uitzonderingen of transitiecontexten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 52 | Bijlage 1 §3.2 Tijdslijnen / Bijlage 2 §1.5 Vraag 15                       | Welke rol speelt het huidige Datacap-landschap tijdens en na de transitie, en of migratie, uitfasering of parallelle verwerking en is dit onderdeel van de opdracht?                                                   | De rol van het huidige Datacap-landschap is op dit moment nog afhankelijk van de te kiezen oplossingsrichting en de bredere migratiestrategie binnen de Belastingdienst. In algemene zin geldt dat het bestaande Datacap-landschap in de transitiefase een belangrijke rol zal blijven vervullen voor documentinname, classificatie en/of verwerking, zolang de nieuwe oplossing nog niet volledig is uitgerold en stabiel functioneert over alle relevante processen.<br><br>Een volledige vervanging en transformatie van dit landschap is een meerjarige exercitie die gefaseerd zal moeten plaatsvinden. Daarom zal in de toekomstige oplossing expliciet rekening moeten worden gehouden met aansluiting op het bestaande Datacap-landschap, bijvoorbeeld via gestandaardiseerde koppelvlakken, zodat hybride scenario's mogelijk blijven. Hierbij kan worden gedacht aan parallelle verwerking, geleidelijke migratie van functionaliteit en gecontroleerde afbouw per procesdomein. Na de transitieperiode ligt het in de lijn der verwachting dat functionaliteit stapsgewijs wordt gemigreerd naar de nieuwe oplossing, met als doel het bestaande landschap waar mogelijk uit te faseren of te rationaliseren.<br><br>De snelheid en mate van uitfasering zijn daarbij afhankelijk van de complexiteit van de processen, de afhankelijkheden in de keten en de migratievolwassenheid per domein. Of de migratie, uitfasering en eventuele parallelle verwerking expliciet onderdeel zijn van de opdracht, is mede afhankelijk van de uiteindelijke scopeafbakening in de besluitvorming. Wel geldt dat de oplossing in elk geval zodanig moet zijn ontworpen dat deze transitie kan ondersteunen en niet blokkerend werkt voor een gefaseerde migratieaanpak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                                                      |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 53 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 11 /<br>Bijlage 1 §2.9 Afleveren fysiek archief | Welke specifieke eisen gelden er voor archiefwaardige digitalisering vanaf het moment van fysieke ontvangst tot digitale aflevering en fysieke vernietiging?                               | <p>De naar de toekomst gehanteerde kwaliteit wordt gebaseerd op de "Handreiking Vervanging Archiefbescheiden" zoals vermeld op de website van het Nationaal Archief: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden">https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden</a>.</p> <p>De eisen voor archiefwaardige digitalisering zien op het borgen van integriteit, volledigheid, traceerbaarheid en reproduceerbaarheid gedurende de gehele keten van fysieke ontvangst tot digitale aflevering en eventuele fysieke vernietiging. In hoofdlijn betekent dit dat vanaf ontvangst: Volledige registratie bij intake (datum/tijd, herkomst, uniek identificatienummer en statusregistratie); Integriteit van digitalisering (volledigheid, leesbaarheid en aantoonbare kwaliteit van scans, inclusief controle en eventuele herstelstappen); Onlosmakelijke koppeling tussen fysiek document en digitaal object gedurende het hele proces; Metadata-verrijking conform archief- en informatiestandaarden, zodat documenten vindbaar, classificeerbaar en contextueel herleidbaar zijn; Audittrail en logging van alle bewerkingen en overdrachtsmomenten; Beveiligde opslag en overdracht naar het doelsysteem/archiefomgeving met waarborging van authenticiteit; Gecertificeerde of aantoonbaar gecontroleerde vernietiging van fysieke originelen, pas nadat digitale archivering volledig en succesvol is afgerond en gevalideerd. Gecertificeerde of aantoonbaar gecontroleerde vernietiging van fysieke originelen, pas nadat digitale archivering volledig en succesvol is afgerond en gevalideerd. De kern is dat het digitale object juridisch en functioneel gelijkwaardig moet zijn aan het fysieke origineel, inclusief volledige herleidbaarheid van het proces en aantoonbare betrouwbaarheid van de digitalisering</p> |
| 54 | Bijlage 1 §1 Inleiding / Bijlage 2 §1.3 Vraag 11                     | Welke concrete eisen volgen voor deze opdracht uit WMEBV, IFD, Archiefwet, AVG, BIO en interne Belastingdienst- of Rijksstandaarden?                                                       | <p>Een uitputtende opsomming van alle eisen uit WMEBV, IFD, Archiefwet, AVG, BIO en interne Belastingdienst- of Rijksstandaarden is hier niet mogelijk. Deze kaders bevatten omvangrijke en gedetailleerde verplichtingen die van invloed zijn op de inrichting van processen, informatiebeveiliging, gegevensverwerking, archivering en digitale toegankelijkheid.</p> <p>De toekomstige oplossing moet aantoonbaar voldoen aan de relevante wettelijke en normatieve eisen. De specifieke eisen worden in de vervolgfase nader geconcretiseerd en afgestemd op de gekozen oplossingsrichting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 55 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 11                                              | Op welke wijze dient de scanoplossing aan te tonen dat een digitaal document volledig, integer, authentiek, herleidbaar en duurzaam toegankelijk is vanaf eerste registratie?              | <p>De wijze waarop de scanoplossing aantoont dat digitale documenten volledig, integer, authentiek, herleidbaar en duurzaam toegankelijk zijn, laten wij aan de marktpartijen.</p> <p>De oplossing moet dit aantoonbaar borgen door een end-to-end controleerbare keten waarin alle stappen vanaf eerste registratie tot en met archivering volledig worden gelogd, gevalideerd en reproduceerbaar zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledigheid: elk fysiek document wordt bij eerste registratie uniek geïdentificeerd en alle pagina's en bijlagen worden gecontroleerd op aanwezigheid en volledigheid.</li> <li>• Integriteit: digitale output wordt beschermd tegen wijziging, bijvoorbeeld via checksums/hashwaarden en versiebeheer.</li> <li>• Authenticiteit: er is een onlosmakelijke koppeling tussen fysiek document en digitaal object, inclusief herkomst- en procesregistratie.</li> <li>• Herleidbaarheid: alle processtappen (ontvangst, scanning, kwaliteitscontrole, verrijking, opslag en overdracht) worden vastgelegd in een volledige audittrail.</li> <li>• Duurzame toegankelijkheid: opslag vindt plaats in een duurzaam en beheerd archiefformaat en -omgeving, conform geldende archief- en informatiestandaarden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 56 | Bijlage 1 §2.7 t/m §2.9 / Bijlage 2 §1.3 Vraag 11                    | Welke eisen gelden voor bewijsvoering rond ontvangsttijdstip, scanmoment, kwaliteitscontrole, metadatawijzigingen, overdracht naar archiefsystemen en vernietiging van fysieke originelen? | <p>Binnen de Belastingdienst gelden strikte eisen aan de integriteit, herleidbaarheid en controleerbaarheid van informatie in de volledige document- en gegevensketen. Deze eisen gelden voor zowel fysieke als digitale informatie en sluiten aan op Rijksbrede kaders voor informatiehuishouding, archivering en informatiebeveiliging.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangsttijdstip: De exacte ontvangstdatum en het tijdstip van registratie moeten aantoonbaar en onveranderbaar worden vastgelegd, inclusief bron, kanaal en eventuele technische validatie.</li> <li>• Scanmoment: Het moment van digitalisering moet volledig traceerbaar zijn, inclusief koppeling met het fysieke document en de verantwoordelijke processtap.</li> <li>• Kwaliteitscontrole: Uitgevoerde controles op volledigheid, leesbaarheid en juistheid moeten aantoonbaar worden geregistreerd, inclusief resultaten en eventuele correctieve acties.</li> <li>• Metadatawijzigingen: Iedere wijziging in metadata moet worden gelogd, inclusief tijdstip, oorspronkelijke waarde, nieuwe waarde en verantwoordelijke gebruiker of systeemcomponent.</li> <li>• Overdracht naar archiefsystemen: De overdracht moet volledig traceerbaar zijn, inclusief validatie van volledigheid en integriteit (bijvoorbeeld via checksums) en bevestiging van succesvolle overdracht.</li> <li>• Vernietiging van fysieke originelen: Vernietiging mag uitsluitend plaatsvinden op basis van vastgestelde procedures, na aantoonbare digitalisering en kwaliteitscontrole, en moet gedocumenteerd en reproduceerbaar zijn (datum, methode, autorisatie).</li> </ul> <p>De toekomstige oplossing moet deze waarborgen aantoonbaar borgen en auditbaar maken, zodat achteraf kan worden vastgesteld dat documenten gedurende de gehele keten betrouwbaar, volledig en archiefwaardig zijn gebleven.</p>                                             |
| 57 | Bijlage 1 §2.9 Afleveren fysiek archief                              | Kunt u aangeven welke bewaartermijnen, vernietigingsmomenten en uitzonderingen gelden per documenttype of werkstroom?                                                                      | Deze zijn opgenomen in de selectielijst van de Belastingdienst, welke gepubliceerd is: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/field-file/Selectielijst%20van%20de%20primaire%20processen%20van%20het%20Directoraat-Generaal%20Belastingdienst%20vanaf%20de%20282009%29%202023%20versie%20terinzage%20%281%29.pdf">https://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/field-file/Selectielijst%20van%20de%20primaire%20processen%20van%20het%20Directoraat-Generaal%20Belastingdienst%20vanaf%20de%20282009%29%202023%20versie%20terinzage%20%281%29.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 58 | Bijlage 1 §1 Inleiding / Bijlage 2 §1.4 Vraag 13                     | De gewenste doorlooptijd wordt verkort naar maximaal één werkdag. Vanaf welk moment start deze termijn: fysieke ontvangst op locatie, registratie, opening, scanstart of classificatie?    | De gewenste doorlooptijd start op het moment van fysieke ontvangst van het document door de Belastingdienst. Dit ontvangstmoment wordt als formele start van de verwerkingstermijn geregistreerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 59 | Bijlage 2 §1.4 Vraag 13 / Vraag 14                                   | Op welke wijze dient de maximale doorlooptijd voor alle poststukken te worden ingevuld, of worden urgentiecategorieën, uitzonderingen, retourpost en niet-scanbare stukken uitgesloten?    | Er is geen sprake van uitsluiting, de wens is dat er binnen 24 uur verwerkt is. Er zijn een aantal stromen die bij extreme piekbelasting een lagere prioriteit kunnen krijgen, bijvoorbeeld de genoemde OBR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 60 | Bijlage 1 §2 Huidige procesinrichting / Bijlage 2 §1.4               | Welke operationele vensters gelden voor ontvangst, openen, scannen, valideren en afleveren, inclusief werkdagen, feestdagen en cut-off tijden?                                             | <p>De operationele vensters zijn ingericht op een werkdagsituatie. Ontvangst, openen, scannen, valideren en afleveren vinden plaats op reguliere werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen de standaard openingstijden van 07:00 tot 17:00 uur.</p> <p>Op erkende feestdagen vindt geen reguliere fysieke verwerking plaats. De lijst met officiële feestdagen is beschikbaar via de Rijksoverheid: <a href="https://www.rijksoverheid.nl/vraag-en-antwoord/arbeidsovereenkomst-en-cao/officialfeestdagen">https://www.rijksoverheid.nl/vraag-en-antwoord/arbeidsovereenkomst-en-cao/officialfeestdagen</a></p> <p>De cut-off is dat verwerking binnen 24 uur na fysieke ontvangst moet zijn afgerond.</p> <p>De end-to-end keten (ontvangst, openen, scannen, valideren, afleveren) wordt binnen deze operationele vensters uitgevoerd, waarbij doorlooptijd en prioritering binnen de werkdag worden gemanaged.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 61 | Bijlage 1 §3.1 Gewenste ontwikkelingen / Bijlage 2 §1.3 Vraag 10     | Welke rapportages verwacht de Belastingdienst om doorlooptijd, werkvoorraad, uitval, herstelwerk, kwaliteit en SLA-naleving realtime te kunnen monitoren?                                  | <p>Er wordt een geïntegreerde management- en stuurinformatievoorziening verwacht waarin alle kern-KPI's rondom doorlooptijd, werkvoorraad, uitval, herstelwerk, kwaliteit en SLA-naleving continu inzichtelijk zijn.</p> <p>De rapportages en dashboards dienen bij voorkeur realtime of near-real-time beschikbaar te zijn, met mogelijkheden voor filtering en drill-down per proces, werkstroom, team, afnemer en periode.</p> <p>De informatievoorziening moet zowel operationele sturing als tactische en strategische rapportage ondersteunen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62 | Bijlage 1 §3.1 Gewenste ontwikkelingen                                  | Op welke wijze dienen medewerkers inzicht te hebben in document- en poststukniveau inzicht hebben in status, voortgang, behandelhistorie en reden van eventuele uitval?                                                                     | <p>De Belastingdienst verwacht dat medewerkers, afhankelijk van hun rol en autorisaties, inzicht kunnen hebben in de status, voortgang, behandelhistorie en eventuele uitvalredenen van documenten en poststukken.</p> <p>Dit inzicht is met name relevant voor functies op het gebied van planning, kwaliteitsmanagement en operationeel management, zodat de voortgang van de keten bewaakt kan worden, knelpunten tijdig worden gesignaleerd en gericht kan worden gestuurd op kwaliteit, capaciteit en doorlooptijden.</p> <p>Het gewenste detailniveau kan verschillen per gebruikersgroep, maar de benodigde informatie moet beschikbaar zijn om zowel operationele processen als management- en kwaliteitsdoelstellingen effectief te ondersteunen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 63 | Bijlage 1 §3.2 Tijdslijnen / Bijlage 2 §1.5 Vraag 15                    | Graag ontvangt leverancier een toelichting op de gewenste transitiefasering, inclusief minimale scope voor ingebruikname per 1 mei 2027 en het moment waarop minimaal tien werkstromen op de nieuwe inrichting moeten draaien?              | <p>De scope van de opstartfase (1 mei 2027 tot en met 1 december 2027) betreft een tiental werkstromen, variërend van een tiental poststukken tot 1.000 poststukken per dag per werkstroom. Op deze wijze verwacht de Belastingdienst dat de leverancier een goed beeld begint te krijgen van complexiteit en volumes. De werkstromen worden t.z.t. in overleg geselecteerd zodat zowel de leverancier als de Belastingdienst vertrouwen gaat krijgen in de oplossing en de haalbaarheid van de transitie.</p> <p>De scope van de migratiefase (= transitiefase) betreft de overige werkstromen en zal plaatsvinden in de periode van 1 december 2027 tot en met 31 december 2028, waarbij een exacte invulling voor nu nog niet vaststaat over wanneer welke werkstroom overgezet dient te worden. Gedurende de transitiefase zal ook het huidige proces doorgang vinden. Voor parallelle verwerking tijdens de overgang van de huidige naar de nieuwe inrichting gelden in beginsel dezelfde eisen als voor de reguliere verwerking. Dit betekent dat gedurende de transitieperiode moet worden voldaan aan de geldende eisen ten aanzien van kwaliteit, volledigheid, betrouwbaarheid, informatiebeveiliging, traceerbaarheid, archivering en afgesproken doorlooptijden.</p> <p>De overgang naar een nieuwe inrichting mag niet leiden tot verslechtering van de dienstverlening of verlies van controle over de verwerkingsketen. De nieuwe inrichting dient daarbij te voldoen aan de eisen van vervanging en de huidige werkwijze voldoet aan de huidige normen. Daarnaast wordt verwacht dat parallelle verwerking beheersbaar en aantoonbaar controlebaar is ingericht, zodat de continuïteit van de dienstverlening en de correcte aflevering aan de bestaande doelsystemen en archiefvoorzieningen gewaarborgd blijft. We verwachten voor nu voor de beantwoording een globale beschrijving van hoe u deze transitiefase ziet (kijkend vanuit uw oplossing) en welke mogelijke risico's daarbij zijn bij de transitiefase en hoe deze gemitigeerd kunnen worden.</p> |
| 64 | Bijlage 1 §3.2 Tijdslijnen / Bijlage 2 §1.5 Vraag 15                    | Welke eisen gelden voor parallelle verwerking tijdens de overgang van de huidige naar de nieuwe inrichting?                                                                                                                                 | Zie beantwoording vraag 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 65 | Bijlage 2 §1.5 Vraag 15                                                 | Hoe moeten reeds ontvangen of reeds op de oude wijze gedigitaliseerde stukken worden geïntegreerd in de nieuwe keten?                                                                                                                       | De reeds ontvangen en gedigitaliseerde stukken, zijn reeds opgenomen (of worden binnen vijf dagen na ontvangst opgenomen) in de huidige archiefvoorzieningen. Daarmee vallen ze dan buiten de scope. Er is een kleine periode van overlap tijdens de transitiefase. Daar dienen t.z.t. dan goede werkafspraken over gemaakt te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 66 | Bijlage 2 §1.5 Vraag 16 / Bijlage 1 §3.2 Tijdslijnen                    | Welke continuïteitseisen gelden bij verstoringen, bijvoorbeeld scanneruitval, softwarestoringen, netwerkproblemen, personele onderbezetting of piekaanbod?                                                                                  | Binnen de Belastingdienst geldt als uitgangspunt dat de dienstverlening en informatieverwerking ook bij verstoringen aantoonbaar gecontinueerd moeten kunnen worden. Dit betekent dat er een fallback- en continuïteitsscenario beschikbaar moet zijn dat inzetbaar is bij incidenten zoals scanneruitval, softwarestoringen, netwerkproblemen of piekaanbod om te blijven voldoen aan de te realiseren 24 uren periode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 67 | Bijlage 2 §1.5 Vraag 16                                                 | Verwacht de Belastingdienst een fallback-proces waarbij fysieke post tijdelijk via een alternatieve route kan worden verwerkt? En hoe dient een fallback-proces te worden ingericht                                                         | <p>Ja, de Belastingdienst verwacht dat er een fallback-proces beschikbaar is waarmee fysieke post tijdelijk via een alternatieve route kan worden verwerkt in situaties waarin de reguliere keten (bijvoorbeeld door verstoring, piekbelasting of technische uitval) niet volledig beschikbaar is.</p> <p>Het fallback-proces dient zodanig te worden ingericht dat de continuïteit van dienstverlening en de verwerking van poststukken te allen tijde is geborgd, met minimale impact op doorlooptijden en kwaliteit. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: Continuïteit en beschikbaarheid: het fallback-proces moet aantoonbaar de verwerking van inkomende fysieke post kunnen overnemen zonder dat er informatieverlies optreedt. Eenduidige werkwijze: de fallback-route dient zoveel mogelijk aan te sluiten op de reguliere processtappen, zodat integratie achteraf niet leidt tot afwijkende of niet-herleidbare verwerking.</p> <p>Traceerbaarheid en registratie: alle via het fallback-proces verwerkte stukken moeten volledig worden geregistreerd, inclusief ontvangststijp, verwerkingsstappen en reden van afwijking van de reguliere route. Tijdelijke aard: het fallback-proces is expliciet bedoeld als tijdelijke voorziening en dient na herstel van de reguliere keten weer te worden teruggeleid zonder dataverlies of duplicatie. Kwaliteitsborging: ook binnen het fallback-proces gelden dezelfde eisen aan scanning, kwaliteitscontrole, metadataregistratie en archivering als in de reguliere keten. Integratie achteraf: na herstel van de reguliere omgeving moeten via fallback verwerkte stukken gecontroleerd en consistent worden geïntegreerd in de hoofdketen, inclusief eventuele reconciliatie van metadata en statusinformatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 68 | Leidraad §4 Voorwaarden en uitgangspunten / Bijlage 2 §1.2 Architectuur | Welke eisen gelden voor hosting, datalocatie, encryptie, toegangsbeheer, logging, beheerrechten en scheiding van omgevingen?                                                                                                                | Zie beantwoording vraag 3 en vraag 78 (geopolitiek).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 69 | Leidraad §2.3.1 Scope / Bijlage 2 §1.3 AI, ML en kwaliteit              | Welke beperkingen zijn er ten aanzien van cloudgebruik, AI-functionaaliteit, modeltraining of verwerking van persoonsgegevens buiten de infrastructuur van de Belastingdienst of de Rijksoverheid? Graag per deelvraag een verduidelijking. | Zie beantwoording vraag 3 en vraag 78 (geopolitiek).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 70 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 8 / Security en privacy                            | Mag een leverancier geanonimiseerde of synthetische datasets gebruiken om classificatie- en extractiemodellen te trainen of te verbeteren? En op welke wijze levert de belastingdienst deze aan?                                            | <p>Ja, het gebruik van geanonimiseerde of synthetische datasets voor het trainen of verbeteren van classificatie- en extractiemodellen kan in beginsel mogelijk zijn, mits volledig wordt voldaan aan de geldende eisen op het gebied van privacy, informatiebeveiliging en gegevensbescherming.</p> <p>Binnen de Belastingdienst geldt als uitgangspunt dat geen herleidbare persoonsgegevens buiten de daarvoor bestemde en beveiligde omgevingen worden gebruikt voor trainingsdoeleinden. Indien datasets worden ingezet voor modeltraining, dienen deze volledig geanonimiseerd, synthetisch of zodanig gepseudonimiseerd te zijn dat herleiding tot natuurlijke personen aantoonbaar is uitgesloten.</p> <p>De Belastingdienst voorziet op termijn in de mogelijkheid om dergelijke trainingsdatasets in een gestandaardiseerd formaat beschikbaar te stellen, waarbij combinaties van gestructureerde en ongestructureerde data worden ondersteund (bijvoorbeeld CSV/XML voor gestructureerde gegevens en PDF voor ongestructureerde documenten).</p> <p>De exacte wijze van ontsluiting, frequentie en voorwaarden voor beschikbaarstelling wordt in een latere fase nader uitgewerkt en is mede afhankelijk van de gekozen architectuur, beveiligingskaders en de specifieke use case.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 71 | Security en privacy / Bijlage 1 §3.1 Gewenste ontwikkelingen            | Welke eisen gelden voor autorisaties op basis van rollen, werkstromen, documenttypen en vertrouwelijkheidsniveaus?                                                                                                                          | De oplossing dient aan te sluiten op de binnen de Belastingdienst geldende kaders voor informatiebeveiliging, privacy en toegangsbeheer. Autorisaties moeten minimaal kunnen worden ingericht op basis van: rollen en functies van gebruikers (Role Based Access Control); werkstromen en processtappen; documenttypen en documentcategorieën; vertrouwelijkheids- en classificatieniveaus van informatie. Daarnaast dient de oplossing het principe van 'least privilege' en functiescheiding (segregation of duties) te ondersteunen, zodat gebruikers uitsluitend toegang hebben tot informatie en functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Alle autorisaties, wijzigingen en raadplegingen moeten aantoonbaar en controlebaar worden vastgelegd ten behoeve van auditing en compliance. De oplossing moet kunnen integreren met de binnen de Belastingdienst gebruikte voorzieningen voor identity- en accessmanagement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 72 | Security en privacy / Architectuur                                      | Is integratie met bestaande identity- en accessmanagementvoorzieningen van de Belastingdienst verplicht? En hoe dient deze gerealiseerd te worden?                                                                                          | Zie beantwoording vraag 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                          |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 10                                                  | Welke minimale KPI's wil de Belastingdienst hanteren voor OCR-kwaliteit, classificatie nauwkeurigheid, metadata juistheid, doorlooptijd, beschikbaarheid, herstelpercentage en first-time-right verwerking? | De naar de toekomst gehanteerde kwaliteit wordt gebaseerd op de "Handreiking Vervanging Archiefbescheiden" zoals vermeld op de website van het Nationaal Archief: <a href="https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden">https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-vervanging-archiefbescheiden</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 74 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 10 / Transitie                                      | Hoe wordt acceptatie van de oplossing gemeten: via proof of concept, pilot, steekproeven, productietest of formele acceptatiecriteria?                                                                      | De doorlooptijd is maximaal 24 uur na ontvangst van het fysieke poststuk.<br>De acceptatie van de oplossing vindt plaats op basis van een pilotfase, gevolgd door formele acceptatie aan de hand van vooraf vastgestelde acceptatiecriteria. Tijdens de pilot wordt de oplossing in de praktijk getest met representatieve gebruikers en processen, zodat functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid, prestaties en eventuele knelpunten kunnen worden gevalideerd. De resultaten van de pilot worden vervolgens getoetst aan de overeengekomen acceptatiecriteria. Formele acceptatie vindt plaats zodra is aangetoond dat aan de gestelde criteria wordt voldaan en eventuele bevindingen uit de pilot naar tevredenheid zijn afgehandeld. Hiermee wordt zowel de technische werking als de praktische toepasbaarheid van de oplossing geborgd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 75 | Bijlage 2 §1.3 Vraag 10                                                  | Kunt u aangeven welke foutcategorieën als kritisch worden beschouwd, bijvoorbeeld verkeerde routing, onjuiste BSN-koppeling, ontbrekende pagina's, dubbele verwerking of onvolledige metadata?              | Deze items zijn in dit stadium voor de marktconsultatie nog niet in die hoedanigheid vastgesteld. In het huidige werkproces zijn de door de vraagsteller vermelde items kritisch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 76 | Bijlage 1 §3.1 Gewenste ontwikkelingen / Bijlage 2 §1.3 Vraag 10         | Hoe dient het kwaliteitsdashboard te worden vormgegeven waarin Belastingdienst en leverancier gezamenlijk prestaties, trends, risico's en verbeteracties kunnen volgen?                                     | Het kwaliteitsdashboard dient als gezamenlijk sturingsinstrument voor de Belastingdienst en de leverancier en moet zowel operationele prestaties als tactische en strategische kwaliteitsontwikkelingen inzichtelijk maken. KPI's en SLA-prestaties, inclusief realisatie ten opzichte van de afgesproken normen; trends en ontwikkelingen over een vooraf overeengekomen periode; inzicht in incidenten, afwijkingen, klachten en bevindingen uit controles; risico's, inclusief impact, mitigerende maatregelen en eigenaarschap; voortgang op afgesproken kwaliteitsdoelstellingen; signalering van structurele knelpunten en kansen voor procesverbetering. Het dashboard moet actuele, betrouwbare en herleidbare managementinformatie bieden en waar mogelijk gebruikmaken van objectieve brondata. Daarnaast dient het verschillende rapportage niveaus te ondersteunen, zodat zowel operationele teams als management en opdrachtgevers inzicht hebben in de prestaties en risico's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 77 | Bijlage 2 §1.6 Vraag 18 / Leidraad §2.3.4 Contractdoelstellingen         | Welke eisen gelden voor continue verbetering van herkenningsmodellen, business rules, workflows en rapportages gedurende de contractperiode?                                                                | De essentie bij de vraag die de Belastingdienst stelt, is dat de op te leveren images, data en service voldoet aan de richtlijnen van vervanging. De werkwijze die daarbij gehanteerd wordt, is vanuit Belastingdienst oogpunt daaraan ondergeschikt. Het is aan de leverancier om input te geven aan het hoe van de oplossing en welke voorwaarden daarbij nodig zijn om het gevraagde eindresultaat te kunnen bereiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 78 | Bijlage 2 §1.6 Vraag 17 / Vraag 20                                       | Welk samenwerkingsmodel heeft de voorkeur: leverancier als softwareleverancier, managed service provider, servicebureau, ketenregisseur of combinatie daarvan?                                              | De toepasbaarheid van een specifiek samenwerkingsmodel wordt per model beoordeeld op basis van risicoanalyse, gegevensclassificatie en aantoonbare compliance met relevante (overheids)normenkaders en in het licht gehouden van geopolitieke ontwikkelingen. Kortom in de huidige marktconsultatie hebben we nog geen beperkingen, voorkeuren of wensen. We verzoeken de verschillende mogelijkheden die er zijn aan te geven en aan de Belastingdienst een advies erover te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 79 | Bijlage 2 §1.6 Vraag 17 / Vraag 18                                       | Welke activiteiten moeten onder beheer vallen, zoals functioneel beheer, technisch beheer, modelbeheer, wijzigingsbeheer, incidentbeheer, gebruikersbeheer, rapportage en releases?                         | Onder beheer vallen alle aspecten die nodig zijn om een voorziening, oplossing, of service in te richten, door te ontwikkelen, te onderhouden, of uit te faseren. De hier in de vraag genoemde onderdelen behoren daar toe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 80 | Bijlage 2 §1.6 Vraag 17 / Vraag 20                                       | Hoe ziet de Belastingdienst de rolverdeling tussen eigen medewerkers en leverancier bij validatie, uitzonderingsafhandeling, kwaliteitscontrole en procesoptimalisatie?                                     | De rolverdeling tussen medewerkers van de Belastingdienst en de leverancier bij validatie, uitzonderingsafhandeling, kwaliteitscontrole en procesoptimalisatie wordt per scenario en processtap nader bepaald.<br><br>Voor deze fase laat de Belastingdienst het aan marktpartijen om, vanuit hun expertise en kracht, voorstellen te doen voor een passende inrichting en rolverdeling.<br><br>De Belastingdienst legt op dit moment geen vooraf vastgestelde rolverdeling op. Na beoordeling van de marktvorstellingen en besluitvorming wordt de definitieve uitgangspositie vastgesteld, inclusief de daarbij behorende eisen en wensen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 81 | Bijlage 2 §1.6 Samenwerking, contractering en innovatie                  | Welke eisen gelden voor kennisoverdracht, opleiding, documentatie en overdraagbaarheid van de oplossing aan de Belastingdienst?                                                                             | De Belastingdienst ziet dit voor nu als een onderdeel van het in te richten proces per scenario. We laten het nu aan de marktpartijen over om daar vanuit hun expertise en hun kracht invulling aan te geven. Voorafslag wil de Belastingdienst zich nu niet beperken om een bepaalde manier vooraf al vast te leggen. Na beoordeling en besluitvorming bepaalt de Belastingdienst de uitgangspositie en de daarbij behorende eisen en wensen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 82 | Bijlage 2 §1.2 Vraag 5 / Bijlage 2 §1.6 Vraag 18                         | Op welke wijze dient leverancier aan te tonen dat de oplossing modulaair uitbreidbaar is naar nieuwe documentstromen, nieuwe afleverkanalen en aanvullende AI/IDP-functionaliteit?                          | Dit kan bijv. door: <b>Architectuurbeschrijving</b> en <b>referentie-architectuur</b> waaruit blijkt dat functionaliteiten logisch zijn ontkoppeld (bijvoorbeeld via services, API-lagen of microservices) en niet monolithisch zijn verweven. <b>Demonstratie of proof-of-concept</b> , waarin aantoonbaar een nieuwe documentstroom of nieuw afleverkanaal wordt toegevoegd zonder aanpassing van de kerncomponenten. <b>Use cases of referenties</b> waarin vergelijkbare uitbreidingen in bestaande omgevingen zijn gerealiseerd (bijvoorbeeld onboarding van nieuwe kanalen of AI-modellen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 83 | Bijlage 2 §1.5 Prijsmethodieken Vraag 21                                 | Op basis van welke volume-eenheden wil de Belastingdienst prijsmodellen kunnen vergelijken: poststuk, pagina, batch, werkstroom, gebruiker, transactie, maandbedrag of combinatie daarvan?                  | De Belastingdienst heeft op dit moment nog geen definitieve keuze gemaakt ten aanzien van de gewenste volume-eenheden of het prijsmodel. De wijze waarop prijsmodellen zullen worden vergeleken en beoordeeld, inclusief de daarbij behorende volume-eenheden (zoals poststuk, pagina, batch, werkstroom, gebruiker, transactie, maandbedrag of een combinatie daarvan), zal in een latere fase nader worden bepaald en uitgewerkt. Leveranciers worden uitgenodigd om binnen de marktconsultatie hun visie te geven op passende en transparante prijsmodellen die aansluiten bij de aard van de dienstverlening en daarbij een prijsrange aan te geven.<br><br>Daarbij wordt bij voorkeur onderscheid gemaakt tussen relevante kostencategorieën, zoals software, hardware, implementatie, hosting, beheer, scanning, validatie, ondersteuning, onderhoud, innovatie en eventuele transitie- of migratiekosten. Het doel is niet om een volledig openboekmodel voor te schrijven, maar wel om voldoende inzicht te verkrijgen in de belangrijkste kostencomponenten, kostenbepalers en prijsmechanismen gedurende de gehele contractperiode.<br><br>Voor deze prijsrange (van laag tot hoog) vragen we wat meer specifiek:<br>- Eenmalige investeringen voor de opstartfase (o.a. software; hardware, implementatie, hosting, etc.)<br>- Eenmalige investeringen voor een transitie van een werkstroom van oude naar nieuwe omgeving<br>- Prijs per poststuk (scannen, valideren, Metadateren, voorbereken, ontvangen, kwaliteitscontrole, afleveren etc.)<br>- Kosten voor beheer en onderhoud (ondersteuning, onderhoud, innovatie, beheer, etc.)<br>- <b>Additionele kosten die nodig zijn (vrij format)</b> |
| 84 | Bijlage 2 §1.5 Prijsmethodieken Vraag 21                                 | Op welke wijze wordt er in de toekomstige aanbesteding onderscheid gemaakt tussen eenmalige implementatiekosten, licentiekosten, beheerkosten, verwerkingskosten, scanvolume en innovatiebudget?            | Op dit moment is nog geen sprake van een aanbesteding en zijn er nog geen definitieve keuzes gemaakt over de wijze van prijs- en kostentoedeling. Wel is het uitgangspunt dat in een eventuele toekomstige uitvraag onderscheid zal worden gemaakt tussen verschillende kostencomponenten, om een transparant en goed vergelijkbaar beeld van de totale kostenopbouw te kunnen verkrijgen. Daarbij kan gedacht worden aan een scheiding tussen eenmalige implementatiekosten, structurele kosten zoals licenties en beheer, operationele kosten zoals verwerkings- en scanvolumes, en eventuele componenten voor innovatie en doortontwikkeling. De exacte wijze waarop dit onderscheid in een aanbesteding wordt uitgewerkt (bijvoorbeeld via een kostensheet, raamwerk voor prijsmodellen of genormeerde volumecomponenten) is op dit moment nog niet vastgesteld en zal in een later stadium nader worden bepaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 85 | Bijlage 2 §1.5 Prijsmethodieken Vraag 21 / Leidraad §2.3.3 Raming/omvang | Hoe wil de Belastingdienst omgaan met prijsmodellen bij dalende volumes maar toenemende variatie en complexiteit van werkstromen?                                                                           | De Belastingdienst onderkent dat de fysieke postvolumes naar verwachting zullen afnemen, terwijl tegelijkertijd de variatie, uitzonderingen en complexiteit van de resterende werkstromen kunnen toenemen. In het kader van deze marktconsultatie wordt daarom niet op voorhand één specifiek prijsmodel voorgeschreven. De Belastingdienst nodigt marktpartijen uit om prijsmodellen voor te stellen die enerzijds recht doen aan veranderende volumes en anderzijds rekening houden met de benodigde capaciteit, kwaliteit, flexibiliteit en complexiteit van de dienstverlening. Daarbij wordt verwacht dat de voorgestelde prijsstructuur voldoende toekomstbestendig is en kan meebewegen met wijzigingen in volumes, automatiseringsgraad, documentsoorten en procescomplexiteit gedurende de contractperiode. De Belastingdienst heeft daarbij belangstelling voor modellen die transparant zijn en een evenwichtige balans bieden tussen vaste en variabele kosten, zodat zowel schaalvergroting als schaalverkleining op een beheersbare wijze kan worden opgevangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87 | Bijlage 2 §1.5<br>Prijsmethodieken Vraag 21                           | Welke mate van transparantie verwacht de Belastingdienst in kostenopbouw, bijvoorbeeld software, hardware, personeel, beheer, hosting, scanning, validatie en innovatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De Belastingdienst verwacht een transparante en inzichtelijke kostenopbouw, zodat verschillende oplossingsrichtingen en exploitatiemodellen op een goede wijze kunnen worden beoordeeld en vergeleken.<br><br>Daarbij wordt bij voorkeur onderscheid gemaakt tussen relevante kostencategorieën, zoals software, hardware, implementatie, hosting, beheer, scanning, validatie, ondersteuning, onderhoud, innovatie en eventuele transitie- of migratiekosten. Het doel is niet om een volledig openboekmodel voor te schrijven, maar wel om voldoende inzicht te verkrijgen in de belangrijkste kostencomponenten, kostenbepalers en prijsmechanismen gedurende de gehele contractperiode.<br><br>Voor deze prijsrange (van laag tot hoog) vragen we wat meer specifiek:<br>- Eenmalige investeringen voor de opstartfase (o.a. software, hardware, implementatie, hosting, etc.)<br>- Eenmalige investeringen voor een transitie van een werkstroom van oude naar nieuwe omgeving<br>- Prijs per poststuk (scannen, valideren, Metadateren, voorbewerken, ontvangen, kwaliteitscontrole, afleveren etc.)<br>- Kosten voor beheer en onderhoud (ondersteuning, onderhoud, innovatie, beheer, etc.)<br>- Additionele kosten die nodig zijn (vrij format) |
| 88 | Bijlage 2 §1.6 Vraag 18 / Vraag 19                                    | Welke ruimte is er voor een gefaseerde contractvorm waarbij eerst een beperkte set werkstromen wordt geïmplementeerd en daarna op basis van bewezen resultaten wordt opgeschaald?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De ruimte is er nadrukkelijk en sluit goed aan bij het gedachtegoed achter de beoogde vernieuwing. De Belastingdienst ziet een gefaseerde implementatie als een realistische en beheersbare aanpak, waarbij eerst een beperkte set werkstromen wordt geïmplementeerd en gevalideerd voordat verdere opschaling plaatsvindt. Van marktpartijen wordt verwacht dat zij nadenken over een groepad waarin functionaliteit, volumes en processtromen stapsgewijs kunnen worden uitgebreid op basis van aantoonbare resultaten. Een dergelijke aanpak biedt de mogelijkheid om ervaring op te doen, risico's te beheersen, de kwaliteit te borgen en waar nodig bij te sturen voordat bredere uitrol plaatsvindt. De oplossing dient daarom bij voorkeur schaalbaar te zijn en een gefaseerde ingebruikname te ondersteunen, zodat aanvullende werkstromen en functionaliteiten in een later stadium kunnen worden aangesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 89 | Algemeen                                                              | De Rijksorganisatie voor Informatiehuishouding (RvIHH) biedt diensten aan voor de gehele Rijksoverheid voor het digitaliseren van fysiek post. Waarom zou de Belastingdienst wel of geen gebruik willen maken van de diensten van RvIHH? <a href="https://www.rvihh.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/2026/01/06/producten--dienstencatalogus-rijksorganisatie-voor-informatiehuishouding-2026/rvihh-producten-en-dienstencatalogus-2026.pdf">https://www.rvihh.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/2026/01/06/producten--dienstencatalogus-rijksorganisatie-voor-informatiehuishouding-2026/rvihh-producten-en-dienstencatalogus-2026.pdf</a> | Indien RvIHH deze dienst wil leveren aan de Belastingdienst, dan kan zij zich daarvoor bij een eventuele aanbesteding inschrijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 90 | Algemeen                                                              | Wat is het budget dat door de Belastingdienst is gereserveerd voor de uitvoer van dit project en hoe verhoudt dit zich tot het budget van de huidige scandienst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De Belastingdienst verstrekt in het kader van deze marktconsultatie geen informatie over het beschikbare projectbudget of de kosten van de huidige scandienstverlening. Het doel van de marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden, oplossingsrichtingen, innovaties en marktontwikkelingen. De interne financiële kaders en eventuele budgettaire uitgangspunten maken op dit moment geen onderdeel uit van de consultatie en zullen, voor zover relevant, in een later stadium nader worden bepaald en gecommuniceerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 91 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post           | Kunt u aangeven welke 20 werkstromen het grootste aandeel van de werkzaamheden vertegenwoordigen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OBR, Klantbeheer, IH Bezwaar, Inning, AHB, STP, Ca40, Machtigingen, Werkstromen 57,61,51, verificatie verzoeken, herbestemming inning, Toeslagen, OBR NO, Buitenland, AHB export, Erven, CLO, CIBG en zie ook beantwoording vraag 1.E102                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 92 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post           | Bent u bereid een aantal representatieve voorbeelden van poststukken te delen en daarbij per voorbeeld aan te geven welke metadata dient te worden vastgelegd of uitgelezen? Op basis van deze voorbeelden kunnen wij de aard en complexiteit van de verwerking beter beoordelen en de vragen in de marktconsultatie nauwkeuriger beantwoorden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie beantwoording vraag 10 (voorbeelden) en vraag 39 (metadata)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 93 | Schouw                                                                | Een deel van de postverwerking vindt plaats op de locatie Apeldoorn naast de locatie Heerlen. Kunt u aangeven in hoeverre de werkzaamheden in Apeldoorn zijn meegenomen in deze marktconsultatie en of de genoemde jaarvolumes deze locatie eveneens omvatten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja, de locatie in Apeldoorn is in deze cijfers meegenomen. De verwerkingsvolumes in Apeldoorn bedragen circa 500.000 poststukken per jaar, hetgeen overeenkomt met ongeveer 10% van het jaarlijkse volume dat in Heerlen wordt verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 94 | Metadateren                                                           | Voor het metadateren maakt u gebruik van Datacap. Betreft dit een intern ontwikkeld systeem of een oplossing van een externe leverancier? Indien van toepassing, kunt u aangeven welke leverancier hiervoor wordt ingezet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Het betreft een softwareapplicatie van een externe leverancier (IBM). Deze datacapture-oplossing ondersteunt het verwerken en vastleggen van gegevens, waarbij het Metadateren van documenten een integraal onderdeel van de functionaliteit vormt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 95 | Schouw                                                                | Tijdens de schouw is aangegeven dat de volautomatische machines niet worden vervangen, terwijl de freesmachines en semi-automatische sortermachines wel voor vervanging in aanmerking komen. Kunt u toelichten hoe dit voornemen zich verhoudt tot de lopende marktconsultatie, aangezien de uitkomsten daarvan nog niet bekend zijn? In hoeverre kunnen de resultaten van deze marktconsultatie nog invloed hebben op de voorgenomen vervanging en de inrichting van het toekomstige proces?                                                                                                                                                                                    | Met het oog op het waarborgen van de continuïteit van de postverwerking is besloten de semi-automatische openers en freesmachines tijdig te vervangen, aangezien de bestaande apparatuur het einde van de contractuele looptijd had bereikt. Hiermee wordt het risico op verstoringen in de operationele dienstverlening geminimaliseerd en blijft de continuïteit van het primaire proces gewaarborgd. Ongeacht de inrichting van het huidige of toekomstige verwerkingsproces blijft het openen van fysieke post een noodzakelijke processtap. De vervanging van deze apparatuur betreft daarmee een essentiële randvoorwaarde voor een betrouwbare en ononderbroken uitvoering van de postverwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 96 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post en schouw | Begrijpen wij het goed dat voor ieder poststuk een oplegvel wordt toegevoegd waarop de bijbehorende metadata wordt vermeld? Indien dit correct is, kunt u aangeven welke metadata standaard op het oplegvel wordt opgenomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee, dat hoeft niet, het is afhankelijk per stroom. Er zijn circa 20 verschillende soorten oplegvelen, met verschillende metadata velden. Variërend van BSN, datum tot hoofd- en werkproces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 97 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post           | De poststukken worden momenteel zowel in zwart-wit als in kleur gescand. Kunt u toelichten op basis van welke criteria deze keuze wordt gemaakt en wat de overwegingen zijn geweest om bepaalde documentstromen in kleur dan wel in zwart-wit te scannen? Daarnaast vernemen wij graag voor welke stromen dit van toepassing is, bijvoorbeeld binnen CSS en/of DCX.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | De keuze voor zwart-wit of kleur is gebaseerd op afspraken tussen Centrale Invoer en de interne afnemers. Kleur wordt toegepast wanneer kleurinhoud relevant is voor de beoordeling, interpretatie of verdere verwerking van het document.<br><br>In de toekomstige inrichting is het uitgangspunt dat documenten volledig in kleur worden gescand.<br><br>De huidige toepassing van kleur of zwart-wit per documentstroom (zoals binnen CSS of DCX) maakt onderdeel uit van de bestaande werkwijze en wordt in de nieuwe inrichting vervangen door een uniforme kleur-scanstrategie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 98 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post en schouw | Kunt u toelichten wat wordt verstaan onder een batch? Daarnaast vernemen wij graag welke informatie op het batchformulier wordt vastgelegd en welk doel deze informatie dient binnen het verwerkingsproces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Een batch is een verzameling documenten binnen dezelfde poststroom die gezamenlijk door hetzelfde verwerkingsproces gaan. De batchgrootte is in de huidige werkwijze niet vastomlijnd en wordt door de formeerder bepaald, doorgaans op basis van een fysieke omvang (bijvoorbeeld een aantal centimeters), zodat de batch hanteerbaar blijft voor verdere verwerking.<br><br>Het batchformulier bevat informatie die nodig is voor het correct scannen en verwerken van de batch, zoals het toegepaste scanprofiel, het betreffende subnet en de opbouw van de batch. Deze informatie ondersteunt de juiste routing en verwerking binnen het scanproces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 99 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post           | Kunt u toelichten in hoeverre de huidige processen en dienstverlening afhankelijk zijn van bestaande systemen, applicaties en interfaces? Daarnaast vernemen wij graag welke lopende contractuele verplichtingen hieraan verbonden zijn, inclusief de resterende contractduur, eventuele verlengingsopties en relevante opzegtermijnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De huidige processen zijn voor nu afhankelijk van de bestaande systemen, omdat er veel maatwerk oplossingen in gemaakt zijn voor de verschillende werkprocessen. Ieder werkproces heeft nagenoeg een eigen inrichting gekregen binnen Datacap en vanuit Datacap aangesloten op de ontvangende voorziening binnen de Belastingdienst. Juist vanwege deze afhankelijkheid willen we daar vanaf, omdat het een balustrade opwerpt voor het één manier van werken principe. Zoals gegeven, lopen de onderhoudscontracten en de levensduur van de scanners binnenkort af. Voor de software Datacap is dat qua levensduur nu nog onbekend. Kijkend naar de visie van de Belastingdienst is het geen eis om gebruik te maken van de bestaande infrastructuur. De lopende (en mogelijk toekomstige verplichtingen (zie ook vraag 11) worden gedaan omwille van aflopende contracten op die apparatuur of huisvesting, ook mede omdat de transitiefase tot eind 2028 zal duren (huidige inschatting)                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post | Tijdens de schouw is aangegeven dat de verwerking binnen DSS gebruikmaakt van OCR-technologie. Kunt u aangeven of deze OCR-oplossing is ingekocht bij een externe leverancier of in eigen beheer is ontwikkeld en wordt beheerd? Indien van toepassing, vernemen wij graag welke oplossing momenteel wordt gebruikt.                                                                                                                                                                                           | De huidige OCR-functionaliteit maakt onderdeel uit van de bestaande datacapture-software "Datacap 9", een datacapture-oplossing van IBM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 101 | Leidraad marktconsultatie en schouw                         | Kunt u aangeven hoe wordt omgegaan met intellectueel eigendom en onderscheidende oplossingsrichtingen die door marktpartijen tijdens deze marktconsultatie worden ingebracht? In het bijzonder vernemen wij graag in hoeverre de verstrekte informatie kan worden verwerkt in een eventuele toekomstige aanbesteding en welke maatregelen worden getroffen om te waarborgen dat leveranciers niet worden benadeeld door het delen van hun expertise en innovatieve inzichten.                                  | De tijdens de marktconsultatie gedeelde informatie, waaronder intellectueel eigendom en onderscheidende oplossingsrichtingen van marktpartijen, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor het doel van de marktconsultatie: het verkrijgen van inzicht in mogelijkheden, risico's en aandachtspunten in de markt.<br><br>De Belastingdienst verwerkt deze input op een geaggregeerd en niet-herleidbaar niveau in een eventuele toekomstige aanbesteding, zodat individuele leveranciers niet kunnen worden benadeeld op basis van hun gedeelde expertise of innovatieve inzichten.<br><br>Marktpartijen behouden het intellectueel eigendom van hun eigen ideeën, concepten en oplossingsrichtingen. De Belastingdienst neemt geen leveranciers specifieke ontwerpen, methoden of proprietary elementen over.<br><br>Eventuele aanbestedingsdocumenten worden zelfstandig opgesteld op basis van generieke inzichten uit de marktconsultatie, zonder dat individuele bijdragen herkenbaar of herleidbaar zijn. |
| 102 | Leidraad marktconsultatie en schouw                         | Kunt u bevestigen dat de marktconsultatie primair is gericht op het verkrijgen van inzicht in mogelijke oplossingsrichtingen en niet op de uitwerking van concrete implementaties? In dat kader zullen wij ons in onze beantwoording voornamelijk richten op het beschrijven van welke verbeteringen en kansen wij zien ("wat"), zonder daarbij in detail in te gaan op de specifieke inrichting, methodieken of implementatieaanpak ("hoe"), aangezien deze onderdeel vormen van ons onderscheidend vermogen. | De vraag die de Belastingdienst stelt in deze marktconsultatie is dat u vanuit uw expertise kijkt naar de case die voorligt binnen de Belastingdienst. Wij vragen u niet om aan te geven wat er verbeterd kan worden, wij vragen u wel om inzicht te geven in mogelijke oplossingsrichtingen hoe de case behandeld kan worden, voornamelijk kijkend vanuit uw core-business. Details met betrekking tot inrichting, werkwijzen en implementatie worden in een latere fase nader uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103 | Powerpoint Presentatie                                      | Bij de diverse onderdelen zijn aantallen medewerkers vermeld. Kunt u aangeven of deze aantallen betrekking hebben op het aantal medewerkers of op het aantal FTE's? Indien het aantal medewerkers betreft, vernemen wij graag of inzicht kan worden gegeven in de bijbehorende FTE-inzet.                                                                                                                                                                                                                      | Zie antwoord vraag 17.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 104 | Bijlage 1 - beschrijving van huidige werkwijze fysieke post | Voor de verschillende werkprocessen wordt gebruikgemaakt van XML-structuren. Kunt u aangeven of voor ieder werkproces een afzonderlijke XML-definitie wordt gebruikt, of dat meerdere werkprocessen gebruikmaken van dezelfde XML-opbouw?                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie antwoord vraag 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 105 | Powerpoint Presentatie en schouw                            | Werken de medewerkers in dagdienst of wordt er gewerkt met ploegendiensten? Indien sprake is van ploegendiensten, kunt u de inrichting hiervan toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Medewerkers werken in dagdienst tussen 07:00 en 17:00u                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 106 | 2.3.3 Raming/Omvang                                         | In het document "Leidraad marktconsultatie Scanners IHH V1.0 DEF.PDF" is op pagina 7 / Hoofdstuk 2.3.3. een raming van de omvang weergegeven. Kunt u aangeven of hierop ook seizoensinvloeden van toepassing zijn? Zo ja, wat betekent dit voor de piekbelasting m.b.t. het maximum aantal te verwerken poststukken per dag?                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord vraag 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 107 | Onbestelbaar/retour                                         | Tijdens de schouwdag is onder meer uitgelegd dat er dagelijks ook heel veel poststukken als 'onbestelbaar' worden terugontvangen. Er werd aangegeven dat dit om 6000 poststukken per dag zou gaan. Is dit aantal correct en is het totale aantal poststukken per dag dan 20.000 inclusief of exclusief dit aantal?                                                                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 46 voor de relevante aantallen. Het genoemde aantal van maximaal circa 6.000 onbestelbare poststukken per dag betreft een afzonderlijke stroom en valt buiten de circa 20.000 poststukken per dag die als reguliere instroom worden gehanteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 108 | Onbestelbaar/retour                                         | Hoe wordt precies bepaald of een poststuk retour is gekomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PostNL levert een deel van de OBR apart aan, daarnaast zit het tussen de overige poststukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 109 | Onbestelbaar/retour                                         | Wat is het proces dat wordt gevolgd voor deze onbestelbaar terugontvangen poststukken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Deze poststukken worden geopend, gesorteerd naar binnenlandse en buitenlandse adressen, waarna circa 10% wordt gescand en circa 90% fysiek wordt doorgestuurd voor adresonderzoek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |