

Verwerking en verzending  
belastingcorrespondentie en notificaties verlopen  
reisdocumenten

## Marktconsultatie

Gemeente Gooise Meren

Versie 1  
18 augustus 2026

|                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| <b>Projectleider</b> | Vanessa Knipmeijer    |
| <b>Afdeling</b>      | Financieel beheer     |
| <b>Datum</b>         | 18 augustus 2026      |
| <b>Behandeling</b>   | Digitaal              |
| <b>Opdrachtgever</b> | Gemeente Gooise Meren |
| <b>Zaaknummer</b>    | 2026/1532829          |

# Inhoudsopgave

## Inhoud

|          |                                               |          |
|----------|-----------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                              | <b>4</b> |
| 1.1      | Achtergrond                                   | 4        |
| 1.2      | Doel marktconsultatie                         | 4        |
| 1.3      | Proces en planning marktconsultatie           | 4        |
| 1.4      | Vragen                                        | 5        |
| 1.5      | Planning                                      | 5        |
| <b>2</b> | <b>Voorwaarden marktconsultatie</b>           | <b>6</b> |
| 2.1      | Algemeen                                      | 6        |
| 2.2      | Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen | 6        |
| 2.3      | Communicatie                                  | 6        |
| <b>3</b> | <b>Vraagspecificatie</b>                      | <b>7</b> |
| 3.1      | Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren  | 7        |
| 3.2      | Vraagspecificatie marktconsultatie            | 7        |
| 3.3      | Bijlagen marktconsultatie                     | 7        |

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

De gemeente Gooise Meren bereidt een aanbesteding voor de dienstverlening rondom het verwerken, produceren en verzenden van gemeentelijk belastingdrukwerk. Deze dienstverlening omvat zowel fysieke als digitale documentstromen, waaronder belastingaanslagen en overige belasting gerelateerde correspondentie.

Ter voorbereiding op deze aanbesteding wil de gemeente beter inzicht krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt. Hierbij ligt de focus op de implementatie van de dienstverlening bij een eventuele leverancierswissel en de beschikbaarheid van functionaliteiten voor het verwerken van aanvullende belastinggerelateerde documentstromen.

Naast belastinggerelateerde documentstromen onderzoekt de gemeente de mogelijkheden voor het verwerken, produceren en verzenden van herinneringen voor verlopen reisdocumenten. Binnen dit proces stelt de gemeente periodiek een gegevensbestand beschikbaar van inwoners waarvan een reisdocument is verlopen of binnenkort verloopt. Deze gegevens worden verwerkt in een vooraf vastgesteld sjabloon, waarna de correspondentie digitaal en/of fysiek wordt verzonden. De gemeente wil inzicht verkrijgen in de mate waarin dergelijke dienstverlening als standaardfunctionaliteit binnen de markt beschikbaar is en op welke wijze deze kan worden geïntegreerd binnen dezelfde dienstverlening als het belastingdrukwerk.

## 1.2 Doel marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wil de gemeente Gooise Meren inzicht verkrijgen in de mogelijkheden, ervaringen en ontwikkelingen binnen de markt voor gemeentelijk belastingdrukwerk en verlopen reisdocumenten.

De gemeente wil in het bijzonder:

- inzicht verkrijgen in de doorlooptijd en aandachtspunten bij een overgang naar een nieuwe leverancier;
- inzicht verkrijgen in de mogelijkheden voor het verwerken en verzenden van aanvullende belastinggerelateerde documentstromen;
- inzicht verkrijgen in de mogelijkheden voor het verwerken, produceren en verzenden van herinneringen voor verlopen reisdocumenten;
- inzicht verkrijgen in de mate waarin belastingdocumentstromen en documentstromen vanuit Burgerzaken binnen één dienstverlening kunnen worden gecombineerd;
- inzicht verkrijgen in de beschikbaarheid van standaardfunctionaliteiten voor zowel fysieke als digitale verzending van deze documentstromen;
- toetsen in hoeverre de huidige functionaliteiten binnen de markt als standaard beschikbaar zijn;
- inzicht verkrijgen in relevante ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVOI);
- inzicht verkrijgen in de prijsopbouw van de dienstverlening.

De uitwisseling van kennis heeft tot doel om te komen tot een goede uitvraag aan de markt.

## 1.3 Proces en planning marktconsultatie

Deze marktconsultatie vindt plaats in de vorm van een schriftelijke vragenronde. Deelnemers wordt gevraagd de door de gemeente Gooise Meren gestelde vragen schriftelijk te beantwoorden. Deze beantwoording wordt door de gemeente beoordeeld en gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumentatie.

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De beantwoording dient binnen de door de gemeente aangegeven termijn via de berichtenmodule van TenderNed te worden ingediend.

De antwoorden van de deelnemers worden gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Er wordt een beknopt verslag gemaakt van de belangrijkste conclusies. Dit verslag wordt aan de deelnemers van de marktconsultatie teruggekoppeld via een publicatie op TenderNed.

Daarmee is het verslag ook openbaar toegankelijk. De verslagen worden zodanig opgesteld, dat niet herleidbaar is van welke partij informatie afkomstig is. Vertrouwelijk verstrekte informatie wordt alleen intern gebruikt en niet openbaar gemaakt.

Deze marktconsultatie zal naar alle waarschijnlijkheid gevolgd worden door een aanbesteding. De publicatie hiervan vindt plaats via TenderNed als een Europese aanbesteding.

## 1.4 Vragen

Het staat deelnemers vrij om vragen te stellen over dit document.

Vragen dienen uiterlijk 02 september 2026 om 10.00 uur via de berichtenmodule van TenderNed te worden ingediend. De gemeente bundelt en beantwoordt alle vragen en publiceert deze op 9 september 2026 via TenderNed.

## 1.5 Planning

| Activiteit                                        | (uiterste) datum             |
|---------------------------------------------------|------------------------------|
| Publicatie aankondiging marktconsultatie          | 18 augustus 2026             |
| Sluiting termijn voor het indienen van vragen     | 2 september 2026, 10.00 uur  |
| Publicatie beantwoording vragen door de gemeente  | 9 september 2026             |
| Uiterlijk indienen beantwoording marktconsultatie | 22 september 2026, 12.00 uur |

## 2 Voorwaarden marktconsultatie

### 2.1 Algemeen

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is middels een vooraankondiging gepubliceerd op TenderNed. Alle geïnteresseerde partijen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultatie.

### 2.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen

De deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verwachtingen of verplichtingen. Anderzijds is de gemeente Gooise Meren ook niet verplicht de verkregen informatie toe te passen in de voorgenomen aanbesteding.

De marktconsultatie is een apart onderdeel en wordt uitgevoerd voorafgaand aan een eventuele aanbestedingsprocedure. De consultatie is dan ook geen oproep tot inschrijving en maakt dan ook geen deel uit van een pre-kwalificatie of aanbesteding. De informatie uit de marktconsultatie kan gebruikt worden om in de uitvraag de verwachtingen van de gemeente te formuleren richting de markt. Tot slot wordt de marktconsultatie schriftelijk vastgelegd zodat er geen oneigenlijk voordeel ontstaat.

Voor de marktconsultatie is geen vergoeding beschikbaar. Het doel van de consultatie is om de uitvraag en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van de gemeente Gooise Meren en kan worden gebruikt in de aanbestedingsstrategie.

### 2.3 Communicatie

De inschrijvers wordt verzocht via TenderNed met de gemeente te communiceren en geen andere kanalen te gebruiken. Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt dat publiek beschikbaar wordt. Indien u concurrentiegevoelige informatie deelt in de marktconsultatie kunt u dit aangeven; deze informatie wordt dan niet in het openbare verslag opgenomen.

## 3 Vraagspecificatie

### 3.1 Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren

De gemeente Gooise Meren heeft behoefte aan een betrouwbare partner voor het verwerken, produceren en verzenden van gemeentelijk belastingdrukwerk. De dienstverlening omvat zowel fysieke als digitale documentstromen, waaronder belastingaanslagen, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, nakohieren en overige belastinggerelateerde correspondentie.

De gemeente streeft naar een dienstverlening die betrouwbaar, efficiënt, veilig en toekomstbestendig is. Betrouwbaar betekent voor Gooise Meren dat de opdrachtnemer doet wat hij belooft, proactief meedenkt, tijdig inzicht geeft in de voortgang van de dienstverlening en periodiek met de gemeente in gesprek gaat over optimalisaties en verbeteringen.

Daarnaast vindt de gemeente het belangrijk dat de opdrachtnemer bijdraagt aan haar duurzaamheidsambities en invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De gemeente verwacht dat marktpartijen actief meedenken over mogelijkheden om processen verder te digitaliseren, papierverbruik te beperken en de dienstverlening zo duurzaam mogelijk in te richten.

De gemeente onderzoekt daarnaast de mogelijkheid om aanverwante documentstromen vanuit Burgerzaken onder dezelfde dienstverlening onder te brengen. Daarbij gaat het in eerste instantie om herinneringen voor verlopen reisdocumenten.

De gemeente hecht waarde aan een oplossing die toekomstbestendig is en ruimte biedt voor uitbreiding met aanvullende documentstromen gedurende de looptijd van de overeenkomst. De opdrachtnemer ontzorgt de gemeente gedurende het gehele proces, vanaf de verwerking van aangeleverde gegevens tot en met de fysieke en/of digitale verzending van documenten. Hierbij zijn continuïteit, kwaliteit, informatiebeveiliging en een correcte verwerking van persoonsgegevens vanzelfsprekende uitgangspunten.

### 3.2 Vraagspecificatie marktconsultatie

De gemeente Gooise Meren nodigt marktpartijen uit om onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden. De antwoorden worden gebruikt om inzicht te verkrijgen in de beschikbare dienstverlening, functionaliteiten, implementatiemogelijkheden en relevante marktontwikkelingen op het gebied van gemeentelijk belastingdrukwerk.

Naast belastingdocumenten omvat de scope van deze marktconsultatie ook de documentstroom rondom herinneringen voor verlopen reisdocumenten. De gemeente onderzoekt of deze documentstroom binnen dezelfde dienstverlening kan worden verwerkt, geproduceerd en verzonden en in hoeverre hiervoor standaardfunctionaliteiten binnen de markt beschikbaar zijn. De gemeente verzoekt partijen hun antwoorden zo concreet en onderbouwd mogelijk te formuleren.

### 3.3 Bijlagen marktconsultatie

Het document bevat 1 bijlage, te weten:

Bijlage 1 : Vragenlijst marktconsultatie

# Bijlage 1 Vragenlijst

| Vragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoord |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Implementatie en overgang</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |
| 1. Welke implementatietermijn acht u realistisch bij een overgang van gemeente Gooise Meren naar uw dienstverlening? Kunt u toelichten welke activiteiten en voorwaarden volgens u bepalend zijn voor een succesvolle implementatie?                                                                              |          |
| 2. Welke risico's en aandachtspunten ziet u bij een overgang naar een nieuwe leverancier en op welke wijze kunnen deze volgens u worden beperkt?                                                                                                                                                                  |          |
| <b>Scope dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |
| 3. Is uw organisatie in staat zowel belastinggerelateerde documentstromen als herinneringen voor verlopen reisdocumenten binnen één dienstverlening te verwerken, produceren en verzenden?                                                                                                                        |          |
| 4. Worden deze dienstverlening(en) binnen uw organisatie als standaarddienst aangeboden of betreft dit maatwerk?                                                                                                                                                                                                  |          |
| 5. Welke aandachtspunten beperkingen of risico's ziet u bij het combineren van deze documentstromen binnen één opdracht?                                                                                                                                                                                          |          |
| <b>Proces en functionaliteiten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |
| 6. De gemeente verwerkt naast reguliere belastingaanslagen ook aanvullende belastinggerelateerde documentstromen, zoals herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, nakohieren en overige correspondentie. Kunt u aangeven in hoeverre deze documentstromen binnen uw dienstverlening standaard worden ondersteund? |          |
| 7. Kunt u op hoofdlijnen beschrijven hoe uw dienstverlening het opstellen, verwerken, produceren en verzenden van dergelijke documentstromen ondersteunt?                                                                                                                                                         |          |
| 8. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening voor het verwerken en verzenden van documenten inclusief bijlagen via zowel fysieke als digitale kanalen?                                                                                                                                                         |          |
| 9. In hoeverre is het middels de functionaliteit die u aanbiedt, mogelijk om een API-koppeling te maken met uw software, waarmee brieven van de gemeente vanuit de                                                                                                                                                |          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| software Gouwbelastingen doorgestuurd worden om te printen door de drukker?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 10. In hoeverre is het in de functionaliteit die u biedt, mogelijk om bulkbestanden (meerdere brieven in 1 Pdf-bestand) te verwerken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 11. In hoeverre is het in de functionaliteit die u biedt, mogelijk om door middel van plat Txt-bestand een brief te maken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| 12. In hoeverre is het mogelijk om meerdere losse documenten per dag naar u op te sturen, en deze uiteindelijk allemaal te laten afdrukken door u?                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 13. In hoeverre is het mogelijk om bij de losse documenten (zoals bedoeld in vraag 12) bijlagen toe te voegen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 14. In hoeverre is het mogelijk om u meerdere bestanden tegelijk te laten verwerken? We maken meerdere bestanden en willen deze in 1x kunnen doorsturen voor verwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 15. In hoeverre is het mogelijk om extra bijsluiters/antwoordbrieven toe te voegen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 16. Is het mogelijk om in de toekomst extra stromen voor brieven in te regelen (ander format, andere tekst)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 17. In hoeverre is het mogelijk om data te kunnen verwerken vanuit een Exceldocument naar een brief? De brief op basis van een bestaand format.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 18. In hoeverre is het mogelijk om een QR-code 'klikbaar' te maken zodat burgers de URL ook kunnen volgen via Mijn Overheid brief?                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Duurzaamheid en innovatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 19. Kunt u toelichten welke mogelijkheden uw dienstverlening biedt om de milieu-impact van gemeentelijke documentstromen te beperken, waaronder digitalisering, vermindering van papierverbruik, duurzame productie, duurzame verzending en rapportage van duurzaamheidsresultaten?                                                                                                                                                           |  |
| 20. Welke aandachtspunten wilt u de gemeente meegeven voor het opstellen van de aanbesteding?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Functionele vraag (ter vervanging van huidige maatwerkoplossing)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 21. De gemeente maakt momenteel gebruik van een functionaliteit waarmee gedurende het jaar verschillende belasting gerelateerde documentstromen kunnen worden opgemaakt, geproduceerd en verzonden. De gemeente onderzoekt in hoeverre dergelijke functionaliteiten als standaard binnen de markt beschikbaar zijn. Kunt u beschrijven welke mogelijkheden uw dienstverlening hiervoor biedt en welke onderdelen eventueel maatwerk vereisen? |  |
| <b>Prijs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22. Kunt u toelichten hoe de prijsopbouw van een dienstverlening zoals beschreven in deze marktconsultatie doorgaans is opgebouwd? Ga daarbij in op implementatiekosten, vaste kosten, variabele kosten, fysieke en digitale verzending, wijzigingen en aanvullende documentstromen en overige prijsbepalende factoren. |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 23. De gemeente wil graag inzicht verkrijgen in de gebruikelijke prijs- en kostenstructuren binnen de markt. Kunt u op basis van de indicatieve volumes een globale kostenraming verstrekken en de gehanteerde uitgangspunten toelichten?                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 24. Hoe worden documentstromen, zoals aanslagen, herinneringen, aanmaningen en overige correspondentie, doorgaans geprijsd?                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Toekomstige aanbesteding</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 25. Welke aandachtspunten adviseert u de gemeente mee te nemen bij het opstellen van de scope, de eisen, de implementatievoorwaarden, de contractduur en de prijsstructuur van de toekomstige aanbesteding?                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Informatiebeveiliging en privacy</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 26. Kunt u toelichten op welke wijze uw dienstverlening de beveiliging en rechtmatige verwerking van persoonsgegevens ondersteunt? Ga daarbij in op gegevensuitwisseling, toegangsbeveiliging, logging en monitoring, incidentafhandeling, subverwerkers en relevante certificeringen.                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Innovatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 27. <i>VERTROUWELIJK: als u al bepaalde innovaties in gedachten heeft kunt u dat hier aangeven.</i>                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>Ja, ik heb innovaties specifiek voor de doelgroep in beeld die passend zijn voor de gemeente GM en toets graag in een gesprek of deze passend zijn.</i></p> <p><i>Nee, ik heb een standaard product met minimale innovatieruimte voor deze doelgroep.</i></p> |

