

> Retouradres Postbus 16292 2500 BG Den Haag

Ministerie van Financiën
t.a.v. de staatssecretaris, de heer E. Eerenberg MSc
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

Muzenstraat 95
Den Haag
Postbus 16292
2500 BG Den Haag
adviescollegeicttoetsing.nl

Contactpersoon
info@adviescollegeicttoetsing.nl

Betreft

Advies programma Modernisering Contact Center

Datum

26 mei 2026

Kenmerk

2026-0000244687

Uw kenmerk

2025-0000182502

Bijlage(n)

geen

Geachte heer Eerenberg,

Uw voorganger heeft het Adviescollege ICT-toetsing verzocht een onderzoek uit te voeren naar het programma Modernisering Contact Center (MCC) van de Belastingdienst. De opdrachtgever van het programma is de algemeen directeur Klant Interactie en Services. Het advies kan als volgt worden samengevat:

De Belastingdienst wil met het programma Modernisering Contact Center (MCC) de huidige contactcentersoftware vernieuwen en een fundament leggen voor de modernisering van de klantinteractie met burgers en ondernemers. Voor deze vernieuwing is € 21,8 miljoen beschikbaar. Het programma is een aanbesteding gestart voor een Contact Center as a Service (CCaaS). Momenteel loopt de dialogofase; de aanbesteding is nog niet gegund.

Conclusie

De belangrijkste conclusie uit het onderzoek is dat het programma onnodige operationele risico's neemt:

- A. De aanbesteding kan verkeerd uitpakken doordat alternatieven niet zijn onderzocht.
- B. Met de huidige aanpak worden de baten uit de visie op dienstverlening niet gerealiseerd.
- C. De ambitie in de Specificatie van de Opdracht is groter dan het vermogen van het programma.

Advies

Wij adviseren u bij te sturen vóór de start van de gunningsfase:

- 1. Herzien de businesscase met een vergelijking tussen alternatieven.
- 2. Besluit op basis van een nieuwe risicoanalyse of de aanbesteding in huidige vorm door moet gaan.
- 3. Wijzig de Specificatie van de Opdracht om risico's te minimaliseren.
- 4. Geef de noodzakelijke werkzaamheden nodig voor de ingebruikname een grotere rol in het programma.

Hieronder vindt u eerst een korte beschrijving van het programma. Daarna werken we bovenstaande analyse en adviezen nader uit. Wij concentreren ons hierbij op de belangrijkste risico's van het programma. In de bijlage vindt u de details van het programma.

Korte omschrijving van het programma Modernisering Contact Center

Datum
26 mei 2026

Kenmerk
2026-0000244687

Burgers en ondernemers bellen circa 9,4 miljoen keer per jaar met de Belastingdienst, Douane of Dienst Toeslagen om hulp te vragen. Daarnaast kunnen klanten gebruik maken van balies of een videobel-afspraak inplannen. De software die deze klantinteracties ondersteunt, draait in het datacentrum van de Belastingdienst en bestaat voornamelijk uit software van Genesys, marktleider in klantcontactcentersoftware, in combinatie met een aantal maatwerkkoppelingen. Het huidige, reeds verlengde, supportcontract op de software eindigt op 1 juli 2028.

Dit dwingt de Belastingdienst tot actie. Er moet een nieuwe, toekomstbestendige oplossing worden geïmplementeerd die ook de Visie op Dienstverlening 2.0 realiseert. Volgens deze visie worden verschillende kanalen geïntegreerd, zoals telefoon, chat, video, balie en selfservice. Het doel van programma Modernisering Contact Center (MCC) is de implementatie van een geïntegreerde Contact Center as a Service (CCaaS)-oplossing. Deze oplossing moet niet alleen de bestaande functionaliteit vervangen, maar ook een doorontwikkeling van nieuwe functionaliteit met AI-technieken mogelijk maken en aansluiten op een compleet klantbeeld via een later aan te besteden CRM-systeem voor het beheren van klantrelaties. De doorontwikkeling en het CRM-systeem worden apart aanbesteed in nog op te starten projecten.

De directeur Klant Interactie en Services is verantwoordelijk voor het programma MCC. Dit omvat vier specifieke deelprojecten voor realisatie van het nieuwe contactcenter: gunning, implementatie, transformatie en voortbrenging. Met een budget van €21,8 miljoen voor de realisatiefase, een planning die loopt van 2024 (verkenning) tot 2028 (volledige implementatie) en meerdere belanghebbenden is MCC een complex traject. Naast de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en de Douane zijn dat de 3600 medewerkers die de software gebruiken en de miljoenen klanten die om hulp vragen. Het contract wordt aangegaan voor zes jaar waarna er twee keer met vier jaar verlengd kan worden. De nieuwe oplossing moet voldoen aan de eisen van AVG, BIO, het rijksbrede cloudbeleid en de AI-verordening. Het idee is dat de nieuwe voorziening ook technische mogelijkheden biedt om toekomstige innovaties te ondersteunen, bijvoorbeeld waar AI wordt toegepast.

Het nieuwe CCaaS-systeem is niet bedoeld voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens. Het verwerkt wel interactiedata en kan een overzicht maken van alle interacties met eenzelfde kenmerk. Per toepassing is dat kenmerk verschillend. Dat kan bijvoorbeeld het BSN-nummer zijn als dit wordt ingevuld door de gebruiker. Zoals voorgeschreven door het cloudbeleid van het ministerie van Financiën heeft het programma van de directeur-generaal Belastingdienst toestemming gekregen om dergelijke gevoelige persoonsgegevens in een cloud te verwerken. Het systeem heeft geen toegang tot gegevens uit de backofficesystemen.

Het programma is een aanbesteding gestart voor contractering van een implementatiepartner die ervaring heeft met het inrichten van een CCaaS-oplossing. Deze implementatiepartner levert ook de licenties daarvoor met een leverancier van zijn keuze. Om optimaal gebruik te maken van de schaalvoordelen van een publieke cloud heeft de Belastingdienst in de specificatie van de opdracht gevraagd om een oplossing die gehost wordt door de leverancier. De gekozen aanbestedingsvorm is een 'concurrentiegerichte dialoog'. Tijdens de selectiefase zijn drie implementatiepartners geselecteerd die alle drie dezelfde Amerikaanse cloudoplossing aanbieden. Deze cloudoplossing is van Genesys, de huidige leverancier, die als hostingpartij een compleet product gaat leveren met moderne functionaliteit en in nieuwe technologie. Op dit moment loopt de dialoofase. Die geeft de Belastingdienst de mogelijkheid om met de drie partijen in gesprek te gaan en de specificatie van de opdracht aan te scherpen. Na de dialoofase mogen de geselecteerde partijen een offerte indienen op basis waarvan beoordeling, gunning en contractering plaatsvindt.

Conclusie: Het programma neemt onnodige operationele risico's

Datum
26 mei 2026

Kenmerk
2026-0000244687

Voor programma MCC ligt de lat hoog: een toekomstbestendige oplossing die de huidige oplossing vervangt is een stevige uitdaging door tijdsdruk, afhankelijkheden en geopolitieke onzekerheden. Wij begrijpen de wens en noodzaak tot vernieuwing; de leverancier stopt met support op het product dat nu wordt gebruikt en medewerkers hebben geen geïntegreerd overzicht van de interacties met de klant uit meerdere kanalen.

Het programma kent een goede organisatorische inbedding. De besturing is solide, met een betrokken business en het gebruik van lessen uit eerdere onderzoeken. Maar het doel van het programma is onvoldoende beargumenteerd en realistische alternatieven zijn mogelijk over het hoofd gezien. De Belastingdienst schuift de daarbij horende operationele risico's voor zich uit en dat had niet hoeven. Hieronder beargumenteren we deze conclusie.

A. *De aanbesteding kan verkeerd uitpakken doordat alternatieven niet zijn onderzocht*

Door in de Specificatie van de Opdracht alleen een oplossing uit te vragen die in een publieke cloud kan draaien, heeft het programma de diversiteit van aanbieders van contactcentersoftware beperkt. Er zijn slechts aanbieders met een Amerikaanse leverancier overgebleven. Door Amerikaanse wetgeving raakt de Belastingdienst daarmee de controle op data kwijt. Gegeven de huidige geopolitieke situatie en de discussies over digitale autonomie verwachten wij juist een brede afweging van alternatieven, met oog voor de veiligheidsrisico's. Wij vinden bovendien dat de onderbouwing van de keuze voor CCaaS een aantal tekortkomingen kent:

- Alternatieve oplossingen zijn niet goed onderzocht:
 - MCC is ervan uitgegaan dat alleen CCaaS-oplossingen de benodigde functionaliteit kunnen bieden. Maar de markt voor contactcentersoftware is een volwassen markt. Er zijn leveranciers die vergelijkbare functionaliteit aanbieden met een installatie in een eigen datacenter (*on-premises*), of die een Europese herkomst hebben en daarmee meer autonomie bieden.
 - MCC suggereert dat de hele markt migreert naar een CCaaS-oplossing, maar 50 procent van de contactcenters wereldwijd werkt nog altijd met software die draait in een eigen datacenter. Zolang afnemers hierom vragen blijven deze oplossingen bestaan.
 - De Belastingdienst voert de capaciteitsproblemen van het stroomnet in de regio Apeldoorn op als argument waarom het on-premises alternatief niet is onderzocht. Zo'n alternatief kan echter ook in een datacenter op een andere locatie in Nederland draaien.
- De Belastingdienst heeft ten onrechte veel vertrouwen in de beveiliging van CCaaS-dienstverlening:
 - De Belastingdienst onderschat de waarde van gevoelige persoonsgegevens in logging-bestanden en rapportages. Als een klant veel detailinformatie deelt via het interactiekanaal kan onbedoeld een gevoelig gegeven in het systeem komen.
 - De dienst heeft nog geen uitgewerkt plan om data terug te krijgen en de dienstverlening te continueren als de Amerikaanse overheid de opdracht zou geven aan de leverancier om de clouddienst per direct uit te zetten.
 - Beveiligingseisen aan leveranciers zijn niet uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten, ondanks de steeds grotere toename van cyberaanvallen. Er zijn géén specifieke eisen gesteld ten aanzien van het waarborgen van de vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van de data, en de continuïteit van de dienstverlening, noch ten aanzien van de zorgplicht van de leverancier.

- De keuze voor CCaaS introduceert nieuwe afhankelijkheden die niet meegenomen zijn in het afwegen van alternatieven. Als MCC voor CCaaS kiest, moeten de volgende randvoorwaarden zijn ingevuld:
 - Een CCaaS-oplossing vraagt om nieuwe koppelingen met voorzieningen voor het monitoren van het dataverkeer vanuit het Security Operational Center van de Belastingdienst via een Security Incident Event Management systeem (SOC/SIEM). Ook zijn oplossingen voor Identificatie en Autorisatie Management (IAM) en een data-archief nodig. Deze heeft de Belastingdienst ten tijde van ons onderzoek nog niet gerealiseerd en er is mogelijk geen capaciteit voor beschikbaar.
 - Het uitbesteden van de hosting in een externe omgeving vergroot de afhankelijkheid van leveranciers. Eigen expertise op het gebied van infrastructuur, security en beheer verdwijnt en nieuwe kennis ten aanzien van het koppelen met een CCaaS-omgeving moet worden opgebouwd.

Datum
26 mei 2026

Kenmerk
2026-0000244687

B. Met de huidige aanpak worden de baten van de visie op dienstverlening niet gerealiseerd

In de visie op dienstverlening van de Belastingdienst wordt een groot aantal verbeteringen in de dienstverlening benoemd, zoals het verbeteren van de ondersteuning aan medewerkers en het ontlasten van de IV-organisatie. Die verbeteringen moeten deels door MCC en deels in andere programma's gerealiseerd worden. Wij verwachten niet dat het programma erin slaagt de beoogde bijdragen te leveren door de volgende gebreken in de aanpak:

- Op de waarde voor de klanten en medewerkers wordt onvoldoende gestuurd:
 - Er is een verkenning uitgevoerd naar de benodigde organisatieverandering en onlangs is een transformatieplan opgesteld. Echter, om de baten uit de visie op dienstverlening te realiseren moeten de processen, rollen en werkwijzen daadwerkelijk worden aangepast. Dat is nog niet in gang gezet.
 - Er zijn geen bateneigenaren die actief sturen op de realisatie van de baten. Ook de toekomstige implementatiepartner is hiervoor niet verantwoordelijk. Onduidelijk is dus wie welke baten moet realiseren, waardoor batenrealisatie mogelijk uitblijft.
 - De impact van CCaaS én AI op de medewerkers is niet alleen nog niet in kaart gebracht, maar ook niet besproken met de ondernemingsraden. De vraag leeft bijvoorbeeld of het klantcontactcenter nog als kweekvijver voor talent bij de Belastingdienst kan dienen op het moment dat het kenniswerk door AI wordt overgenomen. Als de medewerkers de AI-vernieuwingen niet accepteren, worden de verwachte baten mogelijk ook niet gerealiseerd.
- Zowel de realisatie- als de jaarlijkse kosten worden onderschat:
 - De kosten van het huidige landschap zijn niet volledig in kaart gebracht. Doordat er geen nulmeting is gedaan, kunnen de toekomstige kosten niet vergeleken worden met de huidige kosten.
 - De kosten van SaaS-oplossingen in het algemeen vallen op de lange termijn vaak hoger uit dan gebudgetteerd. Met name met de "Total Cost of Ownership" wordt geen rekening gehouden.
 - Er is geen inzicht in alle langetermijnkosten van de gevraagde oplossingsrichting. Een CCaaS-applicatie heeft een gebruikgedreven beprijzingsmodel, maar de Belastingdienst heeft geen inzicht in het toekomstige gebruik. Daarom is onzeker hoe dit model in de praktijk voor de verschillende onderdelen van de Belastingdienst gaat uitpakken.
 - De extra kosten die de Belastingdienst moet maken om de beoogde baten te realiseren, zoals transitiekosten en opleidingen van personeel in de nieuwe processen, zijn niet meegenomen in de businesscase.
- Het realiseren van de eindbaten is afhankelijk van het project vervanging CRM. Dit vervolgtraject is terecht buiten de scope van MCC geplaatst om risico's te verminderen. De

CCaaS-aanbesteding houdt echter onvoldoende rekening met de onderlinge afhankelijkheden:

- Onbekend is welke data in het CRM verwerkt worden. Afhankelijk van het soort data moeten er andere eisen gesteld worden aan het koppelvlak tussen CCaaS en de CRM-oplossing. Deze eisen kunnen nu niet meegenomen worden in de specificatie van de opdracht.
- De keuze voor een bepaalde CCaaS-oplossing kan de oplossingsrichting voor een toekomstig CRM-systeem beperken.
- CRM- en CCaaS-oplossingen bieden overlappende functionaliteit, maar er is nog niet bepaald hoe functionaliteiten over de CRM- en CCaaS-oplossingen verdeeld worden. Dit leidt mogelijk tot onnodige kosten.

Datum
26 mei 2026

Kenmerk
2026-0000244687

C. De ambitie in de Specificatie van de Opdracht is groter dan het vermogen van het programma

In de Specificatie van de Opdracht van CCaaS heeft de Belastingdienst de ambitie geformuleerd om de bestaande functionaliteit voor 1 januari 2028 te vervangen. Hiervoor is een aantal randvoorwaarden nog niet ingevuld. Daarnaast is een doorontwikkeling voorzien om de ambitie uit de visie te realiseren. AI-technieken zoals virtuele agenten en assistenten moeten in de toekomst een deel van de klantinteractie overnemen, zodat klanten zichzelf kunnen bedienen (het selfserviceconcept). Deze ambitie overstijgt het huidige kennisniveau en de capaciteit van het programma. Wij zien het volgende:

- De voorzieningen die nodig zijn om een CCaaS-oplossing in gebruik te nemen zijn nog niet klaar. Uit onze eerdere onderzoeken is gebleken dat dit soort randvoorwaardelijke voorzieningen leiden tot vertraging als ze niet in gang zijn gezet voor aanvang van een project. Het gaat om de volgende voorzieningen:
 - Er is geen capaciteit om een lokaal gegevensarchief ten behoeve van archivering te ontwerpen en realiseren.
 - Randvoorwaardelijke voorzieningen voor IAM- en SOC/SIEM-functies die koppelen op een cloudomgeving van een leverancier zijn nog niet uitgewerkt.
- De Belastingdienst is nog niet klaar voor het werken met nieuwe AI-voorzieningen terwijl deze technieken wel al worden uitgevraagd in de aanbesteding:
 - Nog onduidelijk is hoe AI-algoritmes in de publieke cloud privacy waarborgen.
 - De organisatie weet niet goed op welke wijze AI-algoritmen (business)waarde toevoegen aan haar processen.
 - Er zijn nog geen kaders met betrekking tot transparantie en het is de vraag of leveranciers hier achteraf aan kunnen voldoen.
 - Nieuwe AI-functies die in de huidige aanbesteding worden uitgevraagd, worden pas gebruikt in de doorontwikkeelfase, waarvoor een tweede aanbesteding is voorzien. De leverancier die dan gekozen wordt, heeft dus geen vrije keuze voor een AI-oplossing en kan als gevolg hiervan mogelijk niet de optimale toegevoegde waarde leveren voor de Belastingdienst.

Advies: Stuur MCC bij voordat de gunningsfase start

Het programma heeft een goede aansturing en brengt voldoende relevante expertise bij elkaar. Wij verwachten dan ook dat het MCC-team het programma kan bijsturen op basis van nieuwe inzichten, waardoor risico's worden vermeden of verminderd. In het algemeen geldt dat een kritische blik van buiten - in de vorm van een onafhankelijke QA-rol - kan helpen om toekomstige tunnelvisie te voorkomen. Zet de volgende stappen om het programma bij te sturen:

1. *Herzie de businesscase met een vergelijking tussen alternatieven*

Maak een transparante vergelijking tussen de beschikbare CCaaS - en on-premisesoplossingen. Hanteer daarbij de volgende criteria¹:

- kosten, uitgesplitst naar de huidige directe en indirecte kosten, als basis voor het berekenen van de toekomstige baten;
- functionele en niet-functionele eisen zoals continuïteit, inpasbaarheid, controle op data, veiligheidsvoorzieningen en gebruikerswensen;
- impact op de medewerker, organisatie, maatschappij en burger;
- garanties ten aanzien van privacy en beschikbaarheid, en mogelijke wetgeving die dit kan beïnvloeden;
- gevolgen die de benodigde ontwikkeling van randvoorwaardelijke voorzieningen hebben op capaciteit en doorlooptijd;
- gevolgen voor dataopslag en benodigde stroomvoorziening bij een on-premises oplossing.

Datum

26 mei 2026

Kenmerk

2026-0000244687

2. *Besluit op basis van een nieuwe risicoanalyse of de aanbesteding in huidige vorm moet doorgaan*

Om te bepalen of de scope van de huidige aanbesteding leidt tot de juiste keuze moet een nieuwe risicoanalyse worden gemaakt, als onderdeel van de herziene businesscase uit advies 1. De afwegingen daarin moeten transparant zijn voor medewerkers, burgers en politiek. Betrek in deze risicoanalyse de volgende aspecten:

- de kosten–batenanalyse uit de herziene businesscase;
- het beschikbaarheidsrisico, de privacyrisico's en de risico's die geïntroduceerd worden door nieuwe afhankelijkheden bij de keuze voor een CCaaS of installatie van de software in een eigen datacentrum. Dit zijn risico's die per definitie aan dit soort cloud-oplossingen verbonden zijn. In de huidige geopolitieke situatie zijn deze risico's groter geworden;
- haalbaarheid van verlenging van de huidige dienstverlening met minimaal zes maanden, zodat onderzocht kan worden of de Belastingdienst de kennis in huis heeft om de dienstverlening zonder support voort te zetten én of restrisico's acceptabel zijn. Aanbevolen wordt om dan wel afspraken met de leverancier te maken om security patches te blijven leveren;
- de juridische ruimte voor het starten van een nieuwe aanbesteding. Indien gekozen wordt voor een nieuwe aanbesteding, bied dan meer kansen aan andere aanbidders, zoals leveranciers die on-premises oplossingen bieden.

3. *Wijzig de Specificatie van de Opdracht om risico's te minimaliseren*

Integreer alle geleerde lessen uit de dialoofase in de Specificatie van de Opdracht en neem de volgende punten mee:

- Concretiseer de veiligheidsmaatregelen, zoals het minimaliseren van de opslag van gevoelige persoonsgegevens in de cloud en de beperkte toegang daartoe. Stel eisen aan logging en monitoring op gegevensniveau. Werk een scenario uit voor uitval van de cloud gedurende meerdere dagen, waarmee regelmatig geoefend wordt. Maak ook afspraken over het terugkrijgen van data bij een discontinuïteit.
- Neem een plan voor batenrealisatie op in de Specificatie van de Opdracht waarin duidelijk is aangegeven welke verantwoordelijkheid de implementatiepartner krijgt voor het realiseren van baten.
- Koppel functionele eisen aan het realiseren van businesswaarde. Vraag dus geen generieke AI-voorzieningen die niet gekoppeld zijn aan waardecreatie.

¹ In bijlage A van onze handreiking *Businesscases - bezint eer ge begint* staat een nog uitgebreidere lijst met criteria die mogelijk ook van toepassing zijn.

- Maak duidelijk welke gegevens de CRM-oplossing gaat verwerken en welke gegevens de contactcenteroplossing gaat verwerken. Eis van de leverancier dat deze de veiligheid van de koppeling met het CRM garandeert.
- Sluit toekomstig gebruik van AI-technieken uit waarbij klantdata gedeeld worden of gebruikt worden voor het trainen van AI-modellen, tenzij risicoanalyse uitwijst dat dit veilig kan.

Datum
26 mei 2026

Kenmerk
2026-0000244687

4. *Geef de noodzakelijke werkzaamheden nodig voor de ingebruikname een grotere rol in het programma*

Zorg voor een goede voorbereiding van de ingebruikname van de oplossing.

- Maak een integrale planning met prioriteiten en mijlpalen waarin duidelijk wordt wanneer de benodigde voorzieningen klaar zijn. Bij de keuze voor een CCaaS-oplossing zijn dit voorzieningen zoals IAM, SOC/SIEM functies en het archief, maar in het geval van een on-premises oplossing gaat het ook om andere voorzieningen. De planning moet duidelijk maken wanneer het contactcenter in gebruik genomen kan worden.
- Laat de AI-regiegroep eerst kaders stellen voor AI-toepassingen en integreer de AI-ambities voor klantinteractie in de AI-roadmap van de Belastingdienst. Zo kan de businesswaarde in kleine stappen gerealiseerd worden.
- Manage de afhankelijkheden binnen de gewenste CRM-voorziening actiever door de verkenning naar een CRM-oplossing mee te nemen als onderdeel van het programma. Hou wel vast aan een stapsgewijze implementatie in een ander toekomstig programma.
- Werk de impact van de organisatieverandering uit in nieuwe processen, rollen en werkwijzen.

Ten slotte

Wij vragen de staatssecretaris van Financiën om in samenspraak met de staatssecretaris van Digitale Economie en Soevereiniteit lessen te trekken uit het programma MCC, zodat overheidsinstellingen in het vervolg beter in staat zijn ambities op het vlak van autonomie waar te maken. De staatssecretaris van Financiën heeft namelijk aangegeven dat de Belastingdienst koploper zou moeten zijn op het gebied van digitale autonomie. Als de Belastingdienst zou kiezen voor een leverancier die meer controle geeft over de data - bijvoorbeeld met een on-premises of Europese oplossing - sluit dat naadloos aan bij deze ambities. Dit geeft burgers en ondernemers meer vertrouwen dat hun gegevens in goede handen zijn, zoals beoogd in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Zonder aanvullende kaders is de afweging tussen alternatieven een politieke keuze, waarbij een grotere autonomie vraagt om bijbehorende financiële middelen en verminderde autonomie kan leiden tot privacy- en beschikbaarheidsrisico's.

Wij danken alle geïnterviewden voor hun medewerking en openheid. Wij hopen dat wij met dit advies een bijdrage hebben kunnen leveren aan de dienstverlening en ambities van de Belastingdienst.

Met de meeste hoogachting,
namens het Adviescollege ICT-toetsing,

w.g.

Adri de Bruijn
Voorzitter

w.g.

Sander van Amerongen
Secretaris-directeur

Bijlage

Datum
26 mei 2026

Kenmerk
2026-0000244687

Informatie over programma MCC

Nr.	Onderwerp	Toelichting
1.	Projectnaam	Modernisering Contact Center
2.	Opdrachtgever	Algemeen directeur Klant Interactie en Services
3.	Startdatum project	23 januari 2025
4.	Einddatum project	juli 2028
5.	Type project	Vervanging en modernisering
6.	Fase Project	Aanbesteding
7.	Totaal budget	€ 21,8 miljoen
8.	Reeds uitgegeven per datum	€ 623.000 per november 2025
9.	Doelstelling	Borgen continuïteit van de (telefonische) dienstverlening voor Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane en modernisering van de dienstverlening.
10.	Maatschappelijke/ beleidsdoelstelling	Verbeteren klantinteractie van Belastingdienst met burgers
11.	Meetbare baten	Kosten per contact, call reductie, medewerkersverloop, medewerkersverzuim, signalen opgelost, bereikbaarheid, juiste antwoord, first time right.
12.	Huidige technologie/ architectuur	Een on-premise installatie van Genesys contact center software die niet meer ondersteund wordt.
13.	Doeltechnologie/- architectuur	CCaaS-pakket
14.	Omvang systeem	Niet onderzocht
15.	Aantal gebruikers	3600
16.	Belanghebbenden	Douane, Toeslagen, Belastingdienst
17.	Aanbesteding voorzien	Ja

Informatie over het uitgevoerde onderzoek

Nr.	Onderwerp	Toelichting
1.	Type onderzoek	Project; conform artikel 7, lid 1 sub a2 Wet Adviescollege ICT- toetsing
2.	Aanmelddatum	7 juli 2025
3.	Start onderzoek	28 januari 2026
4.	Afronden onderzoek	17 maart 2026
5.	Datum concept advies	15 april 2026
6.	Datum definitief advies	26 mei 2026
7.	Eerder onderzoek	Geen
8.	Onderzoeksmethode	Documentonderzoek en interviews