

Bijlage 7.1: Programma van Eisen



Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Inhoudsopgave

Inleiding	4
A Algemeen	5
A.1 Gebruiksvriendelijkheid	5
A.2 Zoekfunctionaliteit en selecties	5
A.3 Werkstromen en werkvoorraden	6
A.4 Samenwerkingsfunctionaliteit	7
A.5 Rapportages en managementinformatie	7
B Heffen	8
B.1 Belastingsoorten	8
B.2 Waterschapsbelastingen.....	9
B.3 Gemeentelijke belastingen	10
B.4 Grondslagen	11
B.5 Aanslagen.....	12
B.6 Vrijstellingen	13
B.7 Verminderings	14
B.8 Blokkeringen	14
C Innen	15
C.1 Algemeen	15
C.2 Inlezen.....	15
C.3 Invorderingskosten	15
C.4 Automatische incasso	16
C.5 Betalen	16
C.6 (Dwang)invorderingen	17
C.7 Kwijtscheldingen	18
C.8 Onvermogen en faillissementen.....	19
C.9 Journalisering en afdracht	20
D Bezwaar en beroep	21
D.1 Algemeen	21
D.2 Bezwaren	21
D.3 Beroepen.....	22
E Gegevensbeheer	24
E.1 Algemeen	24
E.2 Subjecten	24
E.3 Objecten.....	25
F Frontoffice	28
F.1 Algemeen	28

F.2	Belastingplichtige en gemachtigde	28
F.3	Frontoffice medewerker	29
F.4	Deelnemer	30
F.5	Correspondentie	30
F.6	Documenten	31
G	ICT.....	32
G.1	Algemeen	32
G.2	Standaarden en koppelingen	32
G.3	Database	34
G.4	Authenticatie en autorisatie	34
G.5	Omgevingen	34
G.6	Performance	34
G.7	Exit	35
H	Implementatie	36
H.1	Algemeen	36
H.2	Conversie	36
H.3	Opleidingen.....	37
H.4	Testen en acceptatie.....	38



Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de vereiste functionaliteit voor de belastingapplicatie die Belastingen Samenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) wenst aan te schaffen. De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen op het moment van inschrijven, tenzij een ander moment in de tijd is benoemd. Wanneer aan enige eis niet wordt voldaan, volgt 'knock-out' en wordt de inschrijving niet verder beoordeeld.

Aanvullend op dit PvE is ook een Programma van Wensen (PvW) onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten. Gezamenlijk bevat dit de vereiste en gewenste functionaliteit voor de belastingapplicatie incl. frontoffice.

A Algemeen

A.1 Gebruiksvriendelijkheid

#	Omschrijving
EA-01	De applicatie is gebruiksvriendelijk, logisch van opbouw en is eenvoudig in gebruik. Het aantal handelingen om gegevens en informatie te raadplegen wordt tot een minimum beperkt door gebruik van overzichtsschermen, doorsteek- en navigatiemogelijkheden. Kerngegevens van subjecten, objecten en deelnemers (lees: gemeenten of waterschap) worden op het overzichtsscherm getoond en binnen 2 keer klikken kunnen de detailgegevens worden opgevraagd.
EA-02	Het startscherm is per gebruiker in te stellen
EA-03	De applicatie mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie. De schermen moeten schaalbaar zijn en beeldvullend.
EA-04	De applicatie is zodanig ingericht dat bij het opvragen van gegevens de performance in alle gevallen voor de eindgebruiker acceptabel is (minimaal huidige situatie) waarbij gedacht kan worden dat bij een opvraag op naam in het raadpleegscherm, de gevraagd gegevens binnen 2 seconden getoond worden.
EA-05	De applicatie beschikt over schedulars waarbinnen processen in de achtergrond gestart kunnen worden. In deze schedulars kunnen meerdere processen gelijktijdig opgestart worden zonder dat dit leidt tot performance problemen aan de voorkant. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het gelijktijdig draaien van aanmaningen en aanslagen.
EA-06	De Opdrachtgever moet in staat zijn de jobs te kunnen monitoren, herplannen, verwijderen en afbreken.
EA-07	Voor gebruikers is het mogelijk om de kleurinstelling en grootte van lettertypen aan te passen om de leesbaarheid te kunnen vergroten.
EA-08	In ieder scherm is een specifieke helpfunctie aanwezig die ook voor niet geoefende gebruikers een complete en begrijpelijke uitleg geeft bij het betreffende scherm en/of veld over invoer en de werking. De helpfunctie wordt geüpdatet als nieuwe functionaliteiten in de applicatie in gebruik worden genomen.

A.2 Zoekfunctionaliteit en selecties

#	Omschrijving
EA-09	De applicatie bevat slimme zoekmogelijkheden. Op alle gegevens en combinaties van gegevens moet kunnen worden gezocht, waarbij per veld de mogelijkheid bestaat om te zoeken op tekstdelen en met wildcards en operators (<, >, =). Zoekresultaten zijn doorklikbaar en te filteren.
EA-10	Bij de zoekresultaten wordt ook het aantal zoekresultaten weergegeven.
EA-11	De belastingapplicatie bevat functionaliteit om geautomatiseerd selecties te maken op basis van alle gegevens (objecten, subjecten, belastingsoorten, herinneringen, aanmaningen, etc.). Deze selecties kunnen worden gebruikt voor (batch)verwerking.
EA-12	In de applicatie kunnen op gewenste momenten en met gewenste frequentie selecties worden aangemaakt en opgeroepen.

#	Omschrijving
EA-13	De applicatie bevat in eerste aanleg een basisset met selectiecriteria die door gebruikers is aan te passen en aan te vullen. Deze basisset bestaat tenminste uit volledigheidsoverzichten, standenregisters en verbandscontroles.
EA-14	Zoekresultaten en selecties kunnen worden opgeslagen en worden geëxporteerd naar gangbare formaten, tenminste CSV en XLSX.

A.3 Werkstromen en werkvoorraden

#	Omschrijving
EA-15	De applicatie beschikt over standaard werkstromen (lees: workflows) en mogelijkheden om deze werkstromen binnen de processen te automatiseren (incl. geautomatiseerde acties), te sturen, te beheersen en te volgen. Deze werkstromen kunnen zonder tussenkomst van de leverancier worden ingericht, gewijzigd en/of gekopieerd.
EA-16	Risico's bij massale en financiële processen worden beperkt, dan wel daar waar mogelijk uitgesloten, door autorisaties en functiescheiding, maar ook instellingen in de procesinrichting zoals fiattering, meer-ogen-principe, borging en verslaglegging én actieve controles.
EA-17	In de werkstromen, waar dit van belang is, wordt rekening gehouden met termijnbewaking. Deze termijnen zijn door beheerders zelf in te stellen en te wijzigen.
EA-18	Bij eventuele updates, nieuwe releases, patches en fixes garandeert de leverancier dat de bestaande werkstromen en instellingen intact blijven en hun werking behouden. Het moet duidelijk zijn welke invloed de wijzigingen hebben op de werkstromen, zodat deze wijzigingen op zelf ontwikkelde werkstromen kunnen worden doorgevoerd.
EA-19	De applicatie is ingericht voor het werken met werkvoorraden. De werkvoorraad is in te richten en te filteren op datum, belastingjaar, proces, onderwerp, actie, prioriteit, bewakingstermijn, subject, object en/of deelnemer (gemeente en/of waterschap).
EA-20	Bij het behandelen van de werkvoorraad binnen de belastingprocessen (o.a. voor kwijtscheldingen, bezwaren en beroepen) wordt in het scherm tenminste de huidige situatie weergegeven, de gewenste actie en waar van toepassing ook de bewakingstermijn.
EA-21	Er is een aparte werkvoorraad waarin uitval terecht komt.
EA-22	Alle werkvoorraden zijn aan een groep/gebruiker toe te wijzen. Hierbij kan een taak worden doorgezet van de ene groep/gebruiker naar een volgende. Historie van mutaties wordt bijgehouden.
EA-23	Het is mogelijk voor gebruikers binnen dezelfde groep en met dezelfde autorisaties om in iemand anders zijn werkvoorraad te kijken of te zoeken en taken over te nemen.
EA-24	De applicatie toont per groep/gebruiker de actuele werkvoorraad. De werkvoorraad binnen de groep moet naar keuze van volgorde kunnen worden opgepakt en waar nodig door verschillende gebruikers.
EA-25	In de applicatie is inzichtelijk wat op dat moment de status is van taken in de werkvoorraad en wie er op dat moment mee bezig is, zodat hierop kan worden gestuurd.

A.4 Samenwerkingsfunctionaliteit

#	Omschrijving
EA-26	De gegevens van meerdere deelnemers (lees: gemeenten en waterschap) kunnen in de applicatie worden beheerd. Gegevens van alle deelnemers zijn binnen één omgeving direct benaderbaar zonder te switchen naar deelomgevingen. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld dwarsverbanden tussen deelnemers inzichtelijk worden gemaakt, gegevens worden gekopieerd tussen deelnemers, waarbij het voor de gebruiker niet merkbaar is hoe dit technisch is geregeld (verschillende mandanten, databases, etc.)
EA-27	Per deelnemer zijn instellingen vast te leggen zoals belastingsoorten, heffingsmodellen, tarieven en is ook de afdracht inzichtelijk.
EA-28	Het is mogelijk om in de applicatie gegevens van een nieuwe deelnemer (gemeente of een waterschap) toe te voegen als deze toetreedt tot de samenwerking (eventueel met beperkte ondersteuning van de leverancier), dan wel een deelnemer te verwijderen, deactiveren of inactief te zetten zonder dat dit effect heeft op de gegevens en instellingen van andere deelnemers.

A.5 Rapportages en managementinformatie

#	Omschrijving
EA-29	Het is mogelijk voor geautoriseerde medewerkers om op een eenvoudige wijze rapportages te maken per deelnemer, deze te verwijderen, te wijzigen en te delen, waarbij gebruik kan worden gemaakt van alle aanwezige gegevens uit de belastingapplicatie.
EA-30	De applicatie levert een (te definiëren) rapportage voor verantwoording waarmee de juistheid, volledigheid en financiële verantwoording per deelnemer voor een specifieke zelf in te stellen periode kan worden getoetst. Deze rapportage moet gegenereerd kunnen worden per deelnemer, per belastingsoort, per grondslag, per belastingjaar (en een combinatie van deze) en bevat alle generieke gegevens aangaande de waarderingen, aanslagoplegging, inning, kwijtschelding, bezwaren/beroepen en werkvoorraad.
EA-31	De belastingapplicatie levert standaardrapportages op basis van voorgeschreven eisen en standaard vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer. Leverancier is verantwoordelijk dat de belastingapplicatie de meest actuele versie van de vragenlijsten en beoordelingsprotocollen van de Waarderingskamer ondersteunt. Alle bekende en toekomstige beoordelingsprotocollen moeten cijfermatig kunnen worden gevuld uit de belastingapplicatie.
EA-32	De rapportages uit de belastingapplicatie kunnen worden geëxporteerd naar gangbare formaten, tenminste CSV, PDF en XLSX.

B Heffen

B.1 Belastingsoorten

#	Omschrijving
EB-01	<p>De belastingapplicatie ondersteunt tenminste de onderstaande lijst met belastingensoorten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Watersysteemheffing ingezetenen • Watersysteemheffing gebouwd, ongebouwd en natuur • Zuiveringsheffing (bedrijven en particulieren)/ verontreinigingsheffing • Onroerende-zaakbelasting OZB, Roerende-zaakbelasting • Bedrijveninvesteringszone (BIZ) • Afvalstoffenheffing / reinigingsrecht (Diftar) • Baatbelasting • Forensenbelasting • Grafrechten / lijkbezorgingrechten • Hondenbelasting • Leges • Marktgeld • Parkeerbelasting • Precariobelasting • Reclamebelasting • Rioolheffing • Toeristenbelasting
EB-02	<p>De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten om toekomstige nieuwe (lokale) belastingsoorten toe te voegen en te ondersteunen. Deze nieuwe belastingen zijn door de gebruiker zelf in te richten. Ook moeten wijzigingen kunnen worden aangebracht in bestaande belastingsoorten en het bijbehorende aangifteproces.</p>
EB-03	<p>Per deelnemer moeten, afhankelijk van de autorisatie van de gebruiker, alle belastingsoorten kunnen worden toegevoegd, gewijzigd, afgemeld en verwijderd (als er geen aanslagen zijn gedraaid). Deze functionaliteit dient op te gaan voor alle (ook eventueel nieuwe) belastingsoorten en combinaties.</p>
EB-04	<p>Belastingsoorten moeten in tijd (dag, maand, jaar) kunnen worden ingericht en het tarief moet (indien van toepassing) in te richten zijn in aparte klassen/staffels/schijven. En het tarief moet hard kunnen worden ingebracht, op basis van de WOZ-waarde, aantal inwoners (per maand), waterverbruik, extra containers, oppervlakte (waterschap), aantallen, vervuilingseenheden, etc.</p>
EB-05	<p>Heffingsobjecten (voor het waterschap) moeten op eenvoudige en eenduidige wijze kunnen worden opgevoerd, waarbij ze zich onderscheiden van WOZ-objecten (in soort object en in aanduiding).</p>
EB-06	<p>De applicatie ondersteunt het los opvoeren van belastingsoorten bij ieder WOZ-object of heffingsobject, maar ook is het mogelijk om per soort object een groep van heffingen automatisch te koppelen (hefmodellen). Per deelnemer is er de mogelijkheid om keuzes af te dwingen of te beperken.</p>

#	Omschrijving
EB-07	Er dient een afzonderlijke nummering te zijn voor voorlopige, ambtshalve en definitieve aanslagen, navorderingen, verminderingen, bezwaar en beroep, etc. Wel dient er een koppeling tussen deze met elkaar verband houdende aanslagen te zijn
EB-08	Het minimale aanslag bedrag moet te wijzigen zijn per heffingsjaar en deelnemer. Het minimale aanslagbedrag is de som van de aanslagregels op één aanslagbiljet.

B.2 Waterschapsbelastingen

#	Omschrijving
EB-09	Bij de zuiverings- en verontreinigingsheffing van bedrijven en particulieren dient het waterverbruik automatisch door te werken op de grondslag. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het waterverbruik van een woning die gebruik maakt van dezelfde watermeter, met een onderscheid tussen één- en meerpersoonshuishouden. Voor de woningaftrek dient een standaard aantal m3 te kunnen worden ingesteld per persoon en/of per één- en meerpersoonshuishouden. Deze woningaftrek dient herkenbaar te worden vastgelegd.
EB-10	De zuiverings- en verontreinigingsheffing van bedrijven en particulieren moet voorlopig en definitief op te leggen zijn. De voorlopige aanslag wordt forfaitair opgelegd. Hierbij wordt gekeken naar de instellingen van het vorige jaar en de laatste opgelegde definitieve aanslag. Bij de definitieve aanslag vindt de verrekening met de voorlopige aanslag plaats.
EB-11	Voor deze zuiverings- en verontreinigingsheffing bedrijven kunnen aanslagen op een forfaitair bepaalde grondslag worden opgelegd. Deze forfaitaire aanslagen worden elk jaar op basis van dezelfde grondslag opgelegd en zijn duidelijk zichtbaar in de applicatie.
EB-12	De aanslagen zuiverings- en verontreinigingsheffing particulieren worden forfaitair opgelegd voor een één- en meerpersoonshuishouden. Hierbij wordt gekeken naar de situatie op een adres in de BRP op een specifiek tijdstip of op het moment dat de belastingplicht ontstaat.
EB-13	De aangifte van de zuiverings- en verontreinigingsheffing bedrijven worden in het portaal klaargezet. De aangifteplichtige kan deze invullen en na afronding komt deze in de werkvoorraad van de belastingapplicatie om door de medewerker te worden afgehandeld en geaccordeerd. Bij de aangiften wordt gemonitord op de indieningstermijn en bij overschrijding van de termijn een aanmaning tot het doen van aangifte verzonden. Uitblijven van de aangifte leidt tot toepassing van het vigerende boetebeleid.
EB-14	Ten aanzien van de heffingen welke zijn gerelateerd aan waterverbruik geldt dat het waterverbruik door de applicatie dienen te worden ingelezen en verwerkt. Dit gaat op contractnummer, postcode en huisnummer. Daarnaast dient de applicatie te voorzien in het automatisch berekenen van de heffingsgrondslag op jaarbasis en naar gebruiksperiode. De contracten met een einddatum kunnen geautomatiseerd worden veranderd in een einddatum op subjectniveau.
EB-15	De ingelezen waterverbruiken kunnen geraadpleegd worden op - contractnummer, meternummer, postcode en huisnummer, leveringsadres, naam en verzendadres contractant.
EB-16	Contractnummers en watermeternummers kunnen handmatig gekoppeld en ontkoppeld worden met een percentage. Dit percentage kan gewijzigd worden.

#	Omschrijving
EB-17	De belastingapplicatie dient functionaliteiten te bevatten voor het beheer van kadastrale gegevens ten behoeve van de heffing van de watersysteemheffingen op overig ongebouwd, natuurterreinen en wegen, alsmede de kwalificatie van binnen- en buitendijks en bemalen en onbemalen. Tevens dient de applicatie te voorzien in een functionaliteit ten behoeve van het bepalen of een gegeven binnen of buiten het verzorgingsgebied is gelegen en daar geautomatiseerd gevolg aan te geven.
EB-18	De applicatie is in staat om op verzoek van medewerker voor een kadastraal perceel een heffingsobject (geen WOZ-objecten) te generen die als adres de identificatie van het kadastrale perceel gebruikt. Deze objecten worden op de achtergrond automatisch beëindigd als het kadastrale perceel wordt beëindigd. Kadastrale percelen die in aanmerking komen voor dit type object zijn voor de WOZ uitgezonderd ongebouwd. Deze objecten en de toegekende oppervlakte moeten dus wel meegenomen kunnen worden in rapportages m.b.t. kadastrale volledigheid.
EB-19	De applicatie bevat functionaliteit voor het automatisch verwerken van Tarief Differentiatie Kaart (TDK) bestanden van het waterschap. Dit is voor de aanslagoplegging watersysteemheffing eigenaren gebouwd en ongebouwd. Hierdoor is het mogelijk om voor de watersysteemheffing een verdere differentiatie uit te voeren per gebied.

B.3 Gemeentelijke belastingen

#	Omschrijving
EB-20	De applicatie voorziet in het inrichten van subjectgebonden heffingen per belastingsoort en ondersteunt in het genereren van een enkele aanslag. Dit geldt o.a. voor de markt en precario belastingen.
EB-21	De reclamebelasting kan zowel op aantal als op m2 worden berekend.
EB-22	In de applicatie kunnen heffingen worden opgevoerd die door deelnemers zelf worden opgelegd. Dit betreft de invordering van leges.
EB-23	De toeristenbelasting moet voorlopig en definitief aanslagen op kunnen leggen. De voorlopige aanslag wordt forfaitair opgelegd. Hierbij wordt gekeken naar de situatie van het vorige jaar. Bij de definitieve aanslag vindt de verrekening met de voorlopige aanslag plaats.
EB-24	Vanuit de belastingapplicatie kunnen naheffingsaanslagen parkeerbelastingen worden opgelegd. De applicatie ondersteunt het inlezen en registeren van digitale parkeerbonnen. Dit betreft tenminste kenteken, locatie, datum en tijdstip van de controle en het bedrag. De gegevens worden verrijkt met de NAW-gegevens bij de RDW. Zodra de gegevens verrijkt zijn wordt een kopie naheffingsaanslag verstuurd.
EB-25	In de applicatie moeten ook buitenlandse kentekens kunnen worden ingevoerd. De kentekens en de naheffing moeten kunnen worden geëxporteerd naar een gangbaar formaat. <i>NB. Op dit moment worden dit bestand via FTP geupload naar Parktrade die de verdere invordering voor buitenlandse kentekens uitvoert.</i>
EB-26	De belastingapplicatie ondersteunt de belastingplicht hondenbelasting. Hierbij is het mogelijk om: <ul style="list-style-type: none"> • Volgtijdig de mutaties in het aantal honden te kunnen muteren (ook door de belastingplichtige zelf vanuit het portaal); • Eén plicht met meerdere honden en de daarbij horende tarieven (opbouw) in te richten;

#	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisch mutaties in tijdvak en/of aantal honden te berekenen; • Na een reeds opgelegde aanslag of vermindering hondenbelasting in de loop van het jaar alsnog hondenbelasting op te leggen naar aanleiding van latere mutaties (nieuwe hond of meerdere honden in de loop van het jaar).

B.4 Grondslagen

#	Omschrijving
EB-27	Alle voorkomende belastingen moeten per deelnemer kunnen worden ingericht als belastingsoort. Hierbij geldt dat per deelnemer verschillende heffingsmethoden, grondslagbepalingen, tarieven, tariefdifferentiaties, termijnen, vrijstellingen, etc. kunnen worden ingericht in de applicatie overeenkomstig de belastingverordeningen en uitvoeringsregelingen van de deelnemers. Deze grondslagen zijn te kopiëren naar een andere deelnemer, belastingsoort of naar een ander belastingjaar.
EB-28	Per belastingsoort (indien van toepassing) kan een standaard grondslag worden ingeregeld.
EB-29	Per belastingsoort kunnen tarieven worden ingericht naar maatstaf, klasse, categorie, soort object, staffels, etc. Bij de inrichting van het tarief is het mogelijk om alle mogelijke berekeningen ten opzichte van de maatstaf toe te passen. De inrichting van de tarieven is zo ingericht dat de consequenties van de inrichting voor de aanslag en vermindering duidelijk is. Per belastingsoort is het mogelijk om een minimum aanslag- en verminderingsbedrag in te richten. Ook is het mogelijk om een minimumbedrag per aanslagbiljet in te richten.
EB-30	De applicatie voorziet in de mogelijkheid om geaccordeerde grondslagen van digitaal ingediende aangiften toeristenbelasting, verontreinigingsheffing en zuiveringsheffing bedrijfsruimte individueel en als bulk in te voeren.
EB-31	De belastingapplicatie ondersteunt dat de OZB-waarde, die apart genoemd staat als afgeleide van de WOZ-waarde, meervoudig bruikbaar is en de grondslag kan vormen voor alle heffingssoorten. Onderscheid tussen WOZ-waarde, OZB-waarde en de OZB-gebruikswaarde (woondelenvrijstelling)
EB-32	Bij een objectsoort moet kunnen worden afgeweken van het tarief van de gebruikscodes (b.v. bij een niet-woning kunnen kiezen voor een woontarief OZB of vice versa)
EB-33	In de applicatie bestaat de mogelijkheid voor het labelen van een object (b.v. hoofd en subcode's), waarmee het afwijken van de standaard belastingsoorten worden geregeld en uitgelegd (b.v. kamerverhuur en verzorgingsobjecten).
EB-34	Het moet mogelijk zijn om afzonderlijke, afwijkende waarden toe te kennen aan respectievelijk: de WOZ-waarde, de grondslag OZB zakelijk recht, de grondslag OZB feitelijk gebruik, en aandeel waarde gebouwd.
EB-35	Per deelnemer moeten, afhankelijk van de autorisatie van de gebruiker, grondslagen kunnen worden toegevoegd, gewijzigd, beëindigd en verwijderd. Deze functionaliteit dient op te gaan voor alle (ook eventueel nieuwe) belastingsoorten en combinaties.
EB-36	Een grondslag moet afhankelijk kunnen zijn van het aantal bewoners, welke wordt vastgesteld op basis van de BRP. Deze maatstaf moet voor alle belastingsoorten hetzelfde zijn waarop dit als uitgangspunt geldt.

B.5 Aanslagen

#	Omschrijving
EB-37	De applicatie voorziet in een (gecombineerde) aanslagoplegging van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen voor belastingplichtigen die van een of meer deelnemers een belastingaanslag ontvangen. Iedere heffing leidt tot een (indien van toepassing voorlopige) aanslag. Aanslagen kunnen per elke gewenste periodiciteit (tenminste jaar, maand of dag) worden aangemaakt en opgestart.
EB-38	Voorlopige aanslagen moeten altijd definitief te maken zijn (bijvoorbeeld Diftar of zuiveringsheffing bedrijven).
EB-39	Het moet mogelijk zijn om naar rato tot op dagniveau definitieve aanslagen te berekenen en vast te stellen (b.v. bij Diftar).
EB-40	De applicatie voorziet in de mogelijkheid om verzuimboetes voor te laat of het niet doen van aangiften automatisch en met bewaking van recidive (volgens de wettelijke regels) op definitieve aanslagen toe te passen. Deze boetes moeten tevens handmatig kunnen worden verwijderd of niet worden toegepast.
EB-41	Het draaien van de aanslagrun bestaat uit twee stappen: een proefverwerking (tijdelijk kohier) en een definitieve verwerking. De proefverwerking kan steeds opnieuw worden uitgevoerd, en is te bewaren of te verwijderen (totdat je een nieuw tijdelijk kohier draait voor dezelfde selectie). Iedere stap is voorzien van duidelijke uitval- en correctieoverzichten (in de werkvoorraad). De reden van uitval moet duidelijk aangegeven zijn wanneer een aanslag niet kan worden vervaardigd (bijvoorbeeld met een foutcode).
EB-42	Een proefverwerking (tijdelijk kohier) kan per subject/object (of meerdere subjecten/objecten), deelnemer of voor het geheel van BghU als opdrachtgever worden gedraaid of per heffingssoort
EB-43	In de belastingapplicatie zijn alle regels en vorderingen in de proefrun / tijdelijk kohier te raadplegen. Gedurende het proces is het mogelijk om bepaalde regels en vorderingen handmatig te verwijderen voor verdere aanslagvervaardiging.
EB-44	De totalen van het tijdelijk en definitieve kohier zijn in de applicatie te raadplegen: per deelnemer en per belastingsoort (aantal aanslagregels, aantal aanslagbiljetten, aanslagbedrag en totaalopbrengst per belastingsoort.). Uitval komt met reden niet in deze lijst maar gelijk in de werkvoorraad voor uitval.
EB-45	Het moet mogelijk zijn om een kohlrun te kopiëren.
EB-46	Vervangende aanslagen (bijvoorbeeld bij her-adressering) worden in aanvullend kohier uitgevoerd met een nieuwe dagtekening en aangepaste termijn.
EB-47	De belastingapplicatie biedt functionaliteiten voor het spreiden van aanslagen. Denk hierbij aan spreiding per deelnemer, belastingsoort, type aanslag (enkelvoudig of gecombineerd, voorlopig en definitief), wel/geen automatische incasso, rekening houdend met wettelijke termijnen.
EB-48	De belastingapplicatie moet in te richten zijn zodat een afwijkend subject (anders dan de beleidsregels) kan worden aangeslagen. Het moet mogelijk zijn om bij een bijvoorbeeld bij een eenmanszaak een aanslag in privé en zakelijk gedeelte te splitsen zonder de tenaamstelling of een extra subject aan te maken of passen.

#	Omschrijving
EB-49	Een belastingsoort moet voorlopig en definitief op te leggen zijn. Bij de definitieve aanslag vindt de verrekening met de voorlopige aanslag plaats op een logische en herleidbare manier.
EB-50	Het draaien van de aanslagruns/kohieren kan worden gepland.
EB-51	Alle aanslagregels van één belastingplichtige moeten, indien gewenst, op één biljet komen. Deze functionaliteit moet per subject kunnen worden aangepast. Voorts kent de applicatie de mogelijkheid de WOZ-beschikkingen af te laten drukken op het aanslagbiljet, maar ook WOZ-beschikkingen afzonderlijk.
EB-52	De belastingapplicatie maakt specificatiestaten van de aanslagregels voor de (verschillende) belastingsoorten aan bij de aanslagoplegging, wanneer een belastingplichtige meerdere objecten in eigendom en/of gebruik heeft. Gebruiker moet zelf kunnen instellen met welke criteria specificatiestaten worden aangemaakt. De aanslagregels worden op de specificatiestaat getoond. De specificatiestaat moet door de gebruiker op eenzelfde wijze raadpleegbaar zijn als de aanslagen.
EB-53	De aanslagoplegging moet inzichtelijk zijn en blijven in de belastingapplicatie met dezelfde (statische) gegevens als de belastingplichtige deze heeft ontvangen.
EB-54	Het is mogelijk om een aanslag voor Diftar voor meerdere jaren op één aanslagbiljet te combineren.
EB-55	Op het aanslagbiljet kan een link worden opgenomen. Door op de link te klikken of (in het geval van een fysiek biljet) de QR-code te scannen, komt de belastingplichtige direct in het portaal van de belastingapplicatie om daar te kunnen betalen, bezwaar in te dienen, e.d.
EB-56	Afhankelijk van de voorkeur van de belastingplichtige moeten aanslagen kunnen worden verstuurd naar de berichtenbox van MijnOverheid.
EB-57	Bij de aanslagoplegging moet op vooraf ingestelde criteria kunnen worden vastgesteld hoe deze plaatsvindt. Dit betreft de kohierdefinitie, waarbij tenminste opdrachtcombinaties (heffing/opdrachtgever), termijnbepalingsregels per runwijze, herinneringstermijnen per runwijze, rekeningnummers automatische incasso.
EB-58	In de applicatie is het niet mogelijk om zonder wijziging van grondslag of tariefsoort voor hetzelfde object meerdere keren te worden aangeslagen voor dezelfde plicht.

B.6 Vrijstellingen

#	Omschrijving
EB-59	De applicatie maakt het mogelijk om een object, subject structureel of incidenteel uit te sluiten of vrij te stellen van heffing met opgave van de reden.
EB-60	Vrijstelling/uitsluitcode kan per belastingsoort op deelnemer en/of per bepaalde datum worden ingegeven.

B.7 Verminderingen

#	Omschrijving
EB-61	De belastingapplicatie bevat functionaliteit voor verminderingen en ontheffingen. Op basis van de verordening is per deelnemer instelbaar per belastingsoort welke mutaties tot automatische vermindering leiden. Het is mogelijk om naar rato tot op maand- en/of dagniveau te verminderen.
EB-62	Binnengemeentelijke uitgevoerde verhuizingen moeten geen vermindering opleveren tenzij de belastingsoort, grondslag of tariefsoort door deze verhuizing (bijvoorbeeld aantal bewoners) wijzigt of er al een andere gebruiker op het nieuwe adres aanwezig is. Ook moet het mogelijk zijn om door middel van inrichtingparameter(s) ervoor te kiezen om bij binnengemeentelijke verhuizingen wel verminderingen door te kunnen voeren. Per deelnemer kan dit verschillen.
EB-63	Bij verminderingen moet een minteken bij het aanslagbedrag worden getoond in de applicatie en op de correspondentie
EB-64	De periode van belastingplicht en de vermindering moet in de correspondentie worden opgenomen. De correspondentie is in te richten per reden van vermindering (overlijden, verhuizen, verlaagde WOZ-waarde, etc.)

B.8 Blokkeringen

#	Omschrijving
EB-65	In de applicatie moet een blokkeringsmogelijkheid aanwezig zijn, waarbij per blokkering een toelichting kan worden meegegeven. Blokkeringen zijn in te stellen op object, subject of grondslag en moeten voor een bepaalde periodiciteit kunnen worden ingericht.
EB-66	Blokkeringen en deblokkeringen moeten zowel individueel als in bulk kunnen worden geplaatst.
EB-67	Blokkeringen zijn uit te lijsten, waarbij specifieke selecties kunnen worden gemaakt (b.v. signaallijst van bepaalde objecten bij een hoge WOZ-waarde).

C Binnen

C.1 Algemeen

#	Omschrijving
EC-01	De belastingapplicatie voldoet aan de geldende eisen die aan het nationaal en internationaal betalingsverkeer worden gesteld (o.a. SEPA).
EC-02	Er kan onderscheid worden gemaakt tussen verschillende soorten debiteuren (o.a. natuurlijke en niet-natuurlijke personen).

C.2 Inlezen

#	Omschrijving
EC-03	De belastingapplicatie kan kohieren inlezen vanuit de heffingsmodule
EC-04	De belastingapplicatie maakt het mogelijk om externe vordering in te lezen, waarbij de heffing door externe organisaties heeft plaatsvonden en Opdrachtgever de inning uitvoert (vb. leges, parkeren)
EC-05	Bij het inlezen van bankbestanden in de gangbare formaten (zoals MT940 en CAMT53) wordt gekoppeld op tenminste betalingskenmerk, aanslagnummer, subjectnummer en/of rekeningnummer. De volgorde van prioriteitstellingen kan hierbij worden gewijzigd.
EC-06	De belastingapplicatie boekt automatisch kosten af als wordt betaald (zonder kosten) vóór de dagtekening aanmaning, dwangbevel en/of hernieuwd bevel.
EC-07	Handmatig opvoeren van een betaling/ontvangst moet mogelijk zijn. Bij handmatige verwerking van uitval van ontvangsten kan de medewerker zoeken op alle kerngegevens, en vanuit het zoekresultatscherm (deel)betalingen koppelen.

C.3 Invorderingskosten

#	Omschrijving
EC-08	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten voor een rechtmatige uitvoering van te heffen en te vergoeden rente, inclusief de beschikking.
EC-09	Invorderingskosten en -rente moeten door de belastingapplicatie kunnen worden berekend en worden meegenomen in betalingsregelingen en automatische incasso. Bij verwerking van de betalingen moeten eerst de kosten worden afgeboekt, dan rente en daarna pas de belastingaanslag zodat binnen de applicatie de juiste volgorde van ontvangstenafboeking plaatsvindt. Dit moet ook zichtbaar zijn in de financiële verantwoording.
EC-10	Kosten, rente en kwijtschelding moeten automatisch worden gecorrigeerd in geval van verminderingen van de aanslagen. Als vermindering na betekening van het dwangbevel plaatsvindt dienen ook de invorderingskosten en de rente automatisch te worden aangepast. De herberekening moet duidelijk zichtbaar zijn in de financiële verantwoording.
EC-11	De belastingapplicatie ondersteunt afhandeling van bezwaarschriften tegen invorderingskosten/-rente

C.4 Automatische incasso

#	Omschrijving
EC-12	De belastingapplicatie voorziet in de mogelijkheid van gespreid betalen middels automatische incasso en voorziet in een machtigingenadministratie met historie conform de eisen van de Archiefwet. Van de huidige machtigingen moet kunnen worden aangetoond wanneer en hoe deze zijn afgegeven, gewijzigd en ingetrokken in het verleden.
EC-13	De belastingapplicatie voorziet in de mogelijkheid voor flexibele automatische incasso (AIC).
EC-14	De applicatie voorziet in functionaliteiten ten behoeve van e-Mandate.
EC-15	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten voor verwerking van afgegeven, gewijzigde en ingetrokken machtigingen (via een formulier of het digitaal loket) voor automatische incasso door een belastingplichtige.
EC-16	Na iedere invorderingsstap is automatische incasso mogelijk en worden kosten meegenomen.
EC-17	In de belastingapplicatie moet per deelnemer het aantal termijnen voor de automatische incasso als parameter kunnen worden opgenomen.
EC-18	Per subject moet je handmatig het aantal termijnen voor automatische incasso kunnen aanpassen.
EC-19	Bepaalde belastingsoorten moeten kunnen worden uitgesloten voor automatische incasso.
EC-20	De belastingapplicatie komt geautomatiseerd met een voorstel voor het aantal termijnen voor automatische incasso (bijvoorbeeld verwerking in juli resulteert in nog zes termijnen).
EC-21	De belastingapplicatie voorziet in de verwerking van storneringen. Op basis van parameters is in de applicatie in te richten wanneer storneringen automatisch leiden tot beëindiging van de automatische incasso op de aanslag of op de machtiging. Ook is het mogelijk om subjecten handmatig uit te kunnen sluiten van automatische incasso. Na beëindiging wordt de (dwang)invordering na een in te stellen wachttijd voortgezet.
EC-22	Een gestorneerde post is door middel van een code zichtbaar in de belastingapplicatie waarbij ook het bedrag wordt getoond.
EC-23	Het is binnen de belastingapplicatie mogelijk om stornobestanden van de Bankrelatie automatisch in de applicatie te verwerken.
EC-24	In de belastingapplicatie kan automatisch correspondentie worden aangemaakt ten behoeve van het afgeven, wijzigen en intrekken van automatische incasso en storneringen.

C.5 Betalen

#	Omschrijving
EC-25	De belastingapplicatie voorziet in gangbare betaalmogelijkheden als bankoverschrijving, iDeal, automatische incasso en contante betaling. In de applicatie is zichtbaar hoe betalingen zijn afgeboekt.
EC-26	De belastingapplicatie voorziet in het geautomatiseerd verwerken van ontvangsten en koppelen van betalingen aan vorderingen. Dit vindt plaats volgens afboekingsregels (eerst kosten, dan rente en dan aanslag). De uitval komt in de werkstroom.
EC-27	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten voor het handmatig afboeken en/of oninbaar leiden van vorderingen.

#	Omschrijving
EC-28	Betalingen kunnen worden overgeboekt naar derden en onjuiste ontvangsten kunnen worden doorgestort naar derden.
EC-29	De belastingapplicatie ondersteunt bulkbetalingen, bijvoorbeeld door een externe deurwaardersorganisatie in geval van dwanginvorderingen en met een borderel
EC-30	Bij contante betalingen aan de deurwaarder is het mogelijk om kwitantiekosten op te voeren. In de applicatie kan bij het opvoeren van deze ontvangst het kenmerk van de kwitantie van de deurwaarder worden geregistreerd.
EC-31	De belastingapplicatie voorziet in het treffen van betalingsregelingen voor alle producten (heffingen, aanslagen, leges, etc.), welke regelingen flexibel zijn te bepalen per subject en/of per (gecombineerde) vordering en te bewaken zijn voor opvolging bij niet voldoen aan de regeling.
EC-32	Het is mogelijk om, voor meerdere aanslagen, een betalingsregeling te treffen, in te trekken of te wijzigen voor alle openstaande posten van een belastingschuldige.
EC-33	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten voor het restitueren van ontvangsten. Dit kan automatisch via een flatteringslag.
EC-34	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten voor het verrekenen van ontvangsten met openstaande posten en het restitueren van onterecht of te veel betaalde bedragen. Hiervan kan correspondentie worden aangemaakt voor verzending aan de betrokkene.
EC-35	Vanuit de belastingapplicatie kan via de koppeling met de betaalzuil realtime het bedrag worden getoond wat openstaat, de betaling worden opgehaald, de betaling worden verwerkt en een kwitantie worden afgedrukt.

C.6 (Dwang)invorderingen

#	Omschrijving
EC-36	De belastingapplicatie beschikt over functionaliteit om voor iedere belastingsoort herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en beslagopdrachten aan te kunnen maken indien sprake is van te late betaling conform de geldende richtlijnen van de Invorderingswet. Dit kan zowel individueel als in bulk en kan tevens door een externe partij worden verzonden. Het wel of niet verzenden van een herinnering is per deelnemer instelbaar.
EC-37	De eventuele kosten van herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en beslagopdrachten dienen als aparte categorieën geautomatiseerd in de administratie te worden bijgewerkt en te worden verantwoord in (afdrachts)rapportages.
EC-38	Er kan voor de verschillende soorten debiteuren (natuurlijke en niet-natuurlijke personen) een afzonderlijk invorderingstraject worden bepaald.
EC-39	De applicatie ondersteunt de werkwijze dat de (dwang)invordering door een externe partij wordt uitgevoerd, waarbij de aanlevering van bestanden via een beveiligde omgeving kunnen worden ontvangen. De bestanden van de externe partij moeten kunnen worden ingelezen en automatisch worden verwerkt (financiële mutatie en betekendatum).
EC-40	De belastingapplicatie bewaakt de processen van herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en beslagopdrachten automatisch op voortgang.

#	Omschrijving
EC-41	Uitstel van betaling op een bezwaarschrift, beroepschrift en verzoekschrift is geheel op maat (betwist bedrag) mogelijk en wordt door de belastingapplicatie bewaakt. Indien uitstel van betaling is verleend voor het betwiste bedrag moet het mogelijk zijn een aanmaning of dwangbevel aan te maken voor het resterende bedrag.
EC-42	Bij het leggen van de verschillende soorten beslagen hanteert de applicatie de beslagvrije voet. Deze beslagvrije voet wordt opgehaald vanuit de koppeling met SNG en wordt automatisch in de applicatie vastgelegd. De beslagvrije voet is tussentijds aan te passen en ook met terugwerkende kracht. De vastgelegde beslagvrije voet wordt in de verschillende documenten richting de belastingplichtige opgenomen.
EC-43	Bij het aanmaken van invorderingsacties moeten de volgende zaken kunnen worden uitgesloten: alle aanslagen met een lopende AIC, betalingsregeling, uitstel, bezwaar in behandeling, kwijtschelding in behandeling, beslag, in behandeling bij extern kantoor.
EC-44	Het moet mogelijk zijn om beslagen op te kunnen voeren, zowel in bulk als individueel.
EC-45	De procedure na een beslag moet zelfstandig in te richten zijn (prolongeren, plak- en verkoopdatum, plakken, adverteren, verkopen)

C.7 Kwijtscheldingen

#	Omschrijving
EC-46	Een kwijtschelding moeten kunnen worden ingeboekt en worden gekoppeld aan de aanslag(en) waarvoor kwijtschelding wordt aangevraagd. Kwijtscheldingen die via het portaal voor belastingplichtigen worden ingediend moeten geautomatiseerd kunnen worden ingeboekt.
EC-47	Natuurlijke personen die zijn geselecteerd voor geautomatiseerd te verlenen kwijtschelding, al dan niet op basis van gegevens van het Inlichtingenbureau, krijgen een aanslagbiljet waarop de verleende kwijtschelding is vermeld als nul aanslag.
EC-48	De belastingapplicatie heeft een berekeningsmodule voor het bepalen van de betalingscapaciteit bij kwijtscheldingsaanvragen.
EC-49	De normbedragen kunnen door Opdrachtgever zelf worden aangepast. Hierbij kunnen normbedragen van vorige tijdvakken worden gekopieerd en/of tussen deelnemers worden gekopieerd.
EC-50	Nadat een kwijtscheldingsverzoek is ingeboekt is het mogelijk de invordering van de betreffende aanslagen en/of aanslagregels op te schorten.
EC-51	Als het kwijtscheldingsverzoek in behandeling is, dan is dit zichtbaar in de applicatie zowel bij het oproepen van het object als subject.
EC-52	Nadat een administratief beroepschrift tegen de beslissing kwijtschelding is ingeboekt wordt de invordering van de betreffende aanslagen stopgezet.
EC-53	Het moet mogelijk zijn om het automatisch invorderingsproces te hervatten na een in te stellen termijn na afhandelen kwijtscheldingverzoek/administratief beroepschrift tegen de beslissing kwijtschelding.
EC-54	De applicatie voorziet in het kunnen intrekken van kwijtscheldingsprocedures. Na het intrekken van de procedure wordt de invordering na een in te stellen wachttermijn hervat.

#	Omschrijving
EC-55	De belastingapplicatie voorziet in de mogelijkheid om wettelijke normen (regels en bedragen) voor de berekening van de kwijtschelding in te richten. Tevens kan een drempelbedrag worden ingericht waaronder volledige kwijtschelding kan worden verleend.
EC-56	Belastingsoorten waarvoor geen kwijtschelding mogelijk is moet kunnen worden uitgesloten. Dit kan per deelnemer worden ingericht.
EC-57	Binnen de applicatie is het mogelijk om voor verschillende kwijtscheldingsregels een verschillende beslissing te nemen en deze te combineren in één brief. De uit de berekening automatisch gegenereerde beslissing moet hierbij kunnen worden overschreven.
EC-58	Als een kwijtscheldingsverzoek is afgewezen vanwege het ontbreken van informatiebescheiden, is deze opnieuw te heropenen als benodigde informatie alsnog wordt aangeleverd.
EC-59	De applicatie heeft de mogelijkheid om de nog openstaande posten inclusief de kosten (ook van de externe deurwaarder) in de beschikking op kwijtschelding mee te nemen.
EC-60	De applicatie kan bestanden van externe partijen (bijvoorbeeld het Inlichtingenbureau) inlezen, zodat bij het vaststellen van het kohier rekening wordt gehouden met de resultaten van de toetsing op het recht op kwijtschelding. Als een subject kwijtschelding wordt verleend wordt deze op een voor de gebruiker zichtbare wijze (bijvoorbeeld blokkering) niet meegenomen in de aanslagoplegging. Dit wordt op het biljet wel meegenomen met een nul bedrag.
EC-61	In de applicatie is het mogelijk om bestanden aan te maken voor het Inlichtingenbureau voor individuele en bulk toetsing.

C.8 Onvermogen en faillissementen

#	Omschrijving
EC-62	De belastingapplicatie functioneert conform de geldende wet en regelgeving die voor de schuldhelpverlening en faillissementen zijn vastgesteld.
EC-63	De belastingapplicatie voorziet erin dat de WSNP, MSNP en faillissementen kunnen worden vastgelegd, gewijzigd en beëindigd. De betreffende openstaande aanslagen worden uitgesloten van verdere opvolging van de (dwang)invordering.
EC-64	Opdrachtgever kan zelf de termijnen kan inrichten vanaf welk moment en voor hoelang de belastingschuld moet worden uitgesloten van invordering.
EC-65	De belastingapplicatie voorziet in de mogelijkheden om bij een faillissement een nieuwe aanslag direct te versturen naar de curator zonder verdere opvolging van invordering. Bij bewindvoering en schuldhelpverlening (MSNP en WSNP) voorziet de applicatie erin dat nieuwe aanslagen en dwangopvolging naar de klant zelf wordt verzonden. Alle overige correspondentie met betrekking tot de MSNP en WSNP verloopt via de bewindvoerder of kredietbank.
EC-66	De belastingapplicatie ondersteunt een koppeling met de applicatie Webis Schuldhelp / Bewindvoering ten behoeve het uitwisselen van gegevens met betrekking tot schuld helpverlening (MSNP) en onderbewindstelling.
EC-67	De belastingapplicatie ondersteunt een koppeling met het insolventie register van Rechtspraak ten behoeve van de uitspraken bij de rechtbank van faillissement en WSNP. Uitspraken dienen zoveel

#	Omschrijving
	mogelijk automatisch te kunnen worden verwerkt in de belastingapplicatie zonder handmatige tussenkomst.

C.9 Journalisering en afdracht

#	Omschrijving
EC-68	Elke financiële mutatie in de applicatie leidt tot een journaalpost.
EC-69	Het grootste deel van de aanslagen die worden verzonden zijn gecombineerde aanslagen. Op deze aanslag staan meerdere regels welke zowel de gemeentelijke- als waterschapsbelasting kunnen bevatten. Voor een juiste afdracht en overzichten is het bij de aanlevering naar het financiële pakket van belang dat alle financiële mutaties (ontvangsten, invorderingskosten en rente) pondspondsgewijs aan de hand van feitelijke verhoudingen worden verwerkt en aangeleverd richting de financiële applicatie, zodat de afdrachten aan de deelnemers op juiste wijze gebeurt.
EC-70	In de belastingapplicatie is de juistheid en herleidbaarheid van het afdrachtsbedrag aan deelnemers gewaarborgd. Per vordering, subject, object en deelnemer moet kunnen worden aangegeven hoe de afdracht is verwerkt.
EC-71	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten om rekening en verantwoording af te leggen aan meerdere deelnemers, inclusief de journaaltechnische afhandeling van alle heffings- en inningsprocessen per belastingjaar, belastingsoort, subcategorie en deelnemer.
EC-72	De belastingapplicatie fungeert als financiële detailadministratie en kan middels journalisering (op geaggregeerd niveau) informatie uitwisselen met de financiële administratie van de deelnemers.
EC-73	De verwerking van financiële mutaties bij voorlopige en definitieve aanslagen vindt op een duidelijke herleidbare manier plaats.
EC-74	Van de journalisering worden automatisch aansluitdocumenten en verantwoordingsdocumenten aangemaakt.
EC-75	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten ten behoeve van het met reden(en) voorlopig, boekbaar en definitief oninbaar lijden van vorderingen, welke via de journalisering wordt verantwoord.
EC-76	De belastingapplicatie bevat functionaliteiten voor het per deelnemer geautomatiseerd aanmaken van een afdrachtsbestand in tenminste CSV en XLSX.

D Bezwaar en beroep

D.1 Algemeen

#	Omschrijving
ED-01	Het is mogelijk om deelstappen voor bezwaar en beroep vrij in te richten in de belastingapplicatie. Aan deze stappen kunnen statussen worden toegevoegd en de belastingapplicatie ondersteunt de bewaking van de (wettelijke) afhandelingstermijnen en signalering. Dit geldt ook voor de termijnbewaking bij verzoek om aanvullende informatie en motivering.
ED-02	Het is mogelijk om in de belastingapplicatie verzoekschriften, bezwaarschriften en beroepschriften in te boeken. Tenminste datum dagtekening, datum binnenkomst, indiener, naam gemachtigde, aard van het bezwaar, kenmerk (vrij veld), verzoeken tot horen, kostenvergoeding en toets van ontvankelijkheid moeten kunnen worden vastgelegd.
ED-03	In de applicatie wordt voor bezwaren en beroepen zaakgericht gewerkt. Dit betekent dat het mogelijk is om een beroep te registreren en uitspraken van een beroep te verwerken in relatie tot afgehandelde verzoeken en bezwaren. De samenhang tussen deelstappen voor bezwaar en eventueel beroep, hoger beroep en beroep in cassatie zijn inzichtelijk.
ED-04	De belastingapplicatie maakt op subjectniveau zichtbaar welke eerdere verzoeken, bezwaren en beroepen er allemaal zijn en of deze gegrond, ongegrond of in behandeling staan. Per verzoek, bezwaar of beroep is inzichtelijk om welke aanslagregel(s) het gaat.
ED-05	De applicatie maakt op objectniveau zichtbaar in welk jaar, welke belanghebbende bezwaar of beroep heeft gemaakt. Er moet kunnen worden doorgelinkt naar het desbetreffende verzoek, bezwaar of beroep.
ED-06	In het bezwaar- en beroepsproces is controle technische functiescheiding mogelijk.
ED-07	In de applicatie kunnen bezwaren en beroepschriften worden ingeboekt en afgehandeld tegen externe vorderingen, die niet in de belastingapplicatie voorkomen.
ED-08	De applicatie kan worden voorzien van standaard tekstblokken en is in staat deze tekstblokken te generen tot een uitspraakbrief die daarna aangepast kan worden. Standaard tekstblokken zijn zelf in te richten naar behoefte.

D.2 Bezwaren

#	Omschrijving
ED-09	Bezwaren die via het portaal voor belastingplichtigen worden ingediend moeten geautomatiseerd kunnen worden ingeboekt.
ED-10	De belastingapplicatie biedt de mogelijkheid om gemachtigden die bezwaar indienen als 'no cure no pay' bureaus te registreren.
ED-11	Het moet mogelijk zijn om op aanslagen met veel aanslagregels (incl. WOZ-beschikingsregels) gelijktijdig meerdere specifieke regels te selecteren waartegen bezwaar is ingesteld. Het is mogelijk om per bezwaar in te zien wat de stand van zaken is. Na uitspraak is op regelniveau inzichtelijk wat de uitspraak is.

#	Omschrijving
ED-12	De applicatie verhindert het heropenen en aanpassen van een afgehandeld (WOZ-)bezwaarschrift en beroepschrift. De applicatie staat het raadplegen en het toevoegen van aanvullende documenten na het doen van uitspraak wel toe.
ED-13	Bij indienen bezwaar moet er automatische uitstel van betaling worden geregistreerd en doorvoeren in de inningsmodule op regelniveau.
ED-14	De belastingapplicatie zal bij uitspraak op bezwaar het automatisch vervallen van uitstel van betaling registreren en doorvoeren in de inningsmodule.
ED-15	De applicatie voorziet in het kunnen intrekken van bezwaarprocedures. Na het intrekken van de procedure wordt de invordering na een in te stellen wachtermijn hervat.

D.3 Beroepen

#	Omschrijving
ED-16	Het is mogelijk om deelstappen voor beroep, hoger beroep en beroep in cassatie vrij in te richten in de belastingapplicatie. Aan deze stappen kunnen statussen worden toegevoegd en de belastingapplicatie ondersteunt de bewaking van de (wettelijke) afhandelingstermijnen en signalering. Dit geldt ook voor de termijnbewaking bij verzoek om aanvullende informatie en motivering.
ED-17	Als niet op alle onderdelen van het bezwaar de geschillen zijn opgelost, moet een beroepzaak op aanslagregel kunnen worden opgevoerd.
ED-18	Het moet mogelijk zijn om op aanslagen met veel aanslagregels (incl. WOZ-beschikingsregels) gelijktijdig meerdere specifieke regels te selecteren waartegen beroep, hoger beroep en beroep in cassatie is ingesteld. Het is mogelijk om per (hoger) beroep in te zien wat de stand van zaken is. Na uitspraak is op regelniveau inzichtelijk wat de uitspraak is.
ED-19	De applicatie voorziet in het toevoegen van het zaaknummer/kenmerk van een rechtbank of gerechtshof of Hoge Raad in een apart veld.
ED-20	Het is mogelijk om in de belastingapplicatie (zonder onderbouwing/vordering) (hoger/cassatie) beroepschriften in te boeken. Tenminste de volgende kenmerken moeten kunnen worden vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> • gegevens die ook op de vordering staan • naam gemachtigde • datum dagtekening rechtbank/gerechtshof/Hoge Raad • datum dagtekening dat BghU kennisgeving van beroepschrift heeft ontvangen • kenmerknummer rechtbank/gerechtshof/Hoge Raad • categorieën voor managementinformatie (WOZ, heffingscategorie, kwijtschelding, invorderingskosten, e.d.)
ED-21	De belastingapplicatie maakt op subjectniveau zichtbaar welke eerdere verzoeken, bezwaren, (hoger) beroepen en cassatieprocedures er allemaal zijn en of deze gegrond, ongegrond of in behandeling staan. Per verzoek, bezwaar of (hoger) beroep en cassatieprocedures is inzichtelijk om welke aanslagregel(s) het gaat.

#	Omschrijving
ED-22	De belastingapplicatie maakt op objectniveau zichtbaar in welk jaar, welke belanghebbende bezwaar of (hoger) beroep of beroep in cassatie heeft ingesteld. Er moet van daaruit doorgeklikt kunnen worden naar het desbetreffende verzoek, bezwaar of (hoger) beroep of beroep in cassatie.
ED-23	In de applicatie is het niet de mogelijk om een afgehandeld (hoger) beroepschrift te openen en aan te passen. De applicatie staat het raadplegen en het toevoegen van aanvullende documenten na het doen van uitspraak toe, waarna deze wel weer opnieuw moet kunnen worden afgesloten.
ED-24	Nadat de termijn is vervallen voor een volgende stap (uitspraak van de rechtbank op een beroep, uitspraak van gerechtshof op hoger beroepen en/of arrest van de Hoge Raad) moet de applicatie automatische het uitstel van betaling eraf halen.
ED-25	In de applicatie is het mogelijk om een hoger beroep vast te leggen, zowel als de belanghebbende/gemachtigde deze indient als wanneer deze wordt ingediend door Opdrachtgever (incidenteel hoger beroep).
ED-26	De zittingen van de rechtbank en gerechtshof moeten handmatig kunnen worden vastgelegd en inzichtelijk zijn in de applicatie.
ED-27	Lopende dossiers die op dit moment vastliggen in Excel dienen bij ingebruikname te zijn geïmporteerd en geconverteerd om zo integraal vanuit de belastingapplicatie te kunnen werken.

E Gegevensbeheer

E.1 Algemeen

#	Omschrijving
EE-01	Vanuit het totaalbeeld van het overzichtsscherm kan verder op (historie van) onderdelen worden ingezoomd. Het is hiermee mogelijk separate subject- of objecthistorie op ieder niveau te bekijken. (De historie van) aanslagbiljetten, (financiële) mutaties en object-subjectrelaties zijn vanuit één scherm benaderbaar.
EE-02	De belastingapplicatie voorziet in functionaliteiten voor het opvoeren en muteren van objecten en subjecten. Dit kan zowel individueel als in bulk. Voor het in bulk opvoeren en muteren zijn ruime selectiemogelijkheden beschikbaar.
EE-03	Voor een regelmatige opschoning van niet benodigde object en subjectgegevens moeten faciliteiten beschikbaar zijn, zodat Opdrachtgever dit zelfstandig, geautomatiseerd en op gecontroleerde wijze kan uitvoeren.
EE-04	Het opschonen van subjecten leidt geautomatiseerd tot berichtgeving aan de RvIG dat subjecten niet meer worden gevolgd indien van toepassing.
EE-05	Aan een subject en object kan een bijlage en notitie worden gekoppeld.
EE-06	Vanuit de applicatie is het mogelijk om specifieke bevestigingen te doen op de landelijke voorzieningen voor aantallen (b.v. één of meerpersoonshuishoudens) en mutaties (verhuizingen) waarbij relatiebelang of grondslag geautomatiseerd worden aangepast.
EE-07	Vanuit de applicatie moeten terugmeldingen kunnen worden gedaan op subjecten en objecten aan de landelijke voorzieningen.
EE-08	De consistentie, actualiteit en volledigheid van de WOZ-gegevens in de eigen administratie moeten kunnen worden getoetst met de gegevens in de LV WOZ. Hierbij zijn de gegevens in de eigen administratie van Opdrachtgever leidend voor die gemeenten voor wie de WOZ wordt uitgevoerd.
EE-09	In de applicatie is het mogelijk om objecten en subjecten en relevante gegevens met de LV WOZ te synchroniseren, zowel in bulk als individueel.

E.2 Subjecten

#	Omschrijving
EE-10	Authentieke gegevens vanuit de GBA/BRP en NHR moeten in de applicatie kunnen worden geregistreerd
EE-11	In de belastingapplicatie moeten niet-authentieke subjectgegevens kunnen worden geregistreerd waaronder tenminste telefoonnummer, e-mailadres, niet authentiek correspondentieadres/vestigingsadres en een vrij veld.
EE-12	De applicatie is erop ingericht dat subjecten nooit twee keer kunnen worden opgevoerd, behalve met een vestigingsnummer voor niet natuurlijke personen.
EE-13	De applicatie dient een geautomatiseerde functionaliteit te bieden voor het in bulk en/of individueel ontdebelen van natuurlijke en niet-natuurlijke personen.
EE-14	Bij de stamgegevens van het subject moet het inzichtelijk zijn of automatische incasso afgegeven is

#	Omschrijving
EE-15	Overleden personen en beëindigde niet-natuurlijke personen zijn als zodanig zichtbaar in de belastingapplicatie en uit te lijsten
EE-16	Alle mutaties die betrekking hebben op het overlijden van natuurlijke personen leiden geautomatiseerd tot beëindiging van de plicht, de aanslag wordt verminderd en een eventuele nieuwe gebruiker wordt gemuteerd.
EE-17	Overleden personen krijgen automatisch het voorvoegsel 'De Erven van' in de correspondentie.
EE-18	Mutaties in gegevens die vanuit de basisregistratie komen moeten automatisch leiden tot wijzigingen in de belastingapplicatie in subjectgegevens, grondslagen, gebruikersbelangen, e.d. Dit moet zowel in bulk als individueel kunnen worden opgehaald.
EE-19	De belanghebbende eigenaar moet uit het BRK komen en conform de gestelde koppelingseisen/beleidsregels per deelnemer worden bepaald en gekoppeld aan een object, voor zover het eigendom betreft en degene bekend is als voornaamst zaakgerechtigde.
EE-20	Het moet op objectniveau mogelijk zijn een afwijkende eigenaar te registreren. Indien van niet-deelnemers een afwijkende eigenaar wordt ontvangen t.o.v. de administratie dan wordt dit gesignaleerd in de belastingapplicatie en komt dit in de werkvoorraad.
EE-21	De belanghebbende gebruiker van een woning moet gekoppeld kunnen worden op basis van verschillende principes (langst ingeschreven bewoner, oudste bewoner, etc.) in relatie tot de gegevens uit de BRP. Hierbij is het aanwijzingsbesluit van toepassing. Het moet op objectniveau mogelijk zijn een afwijkende gebruiker, dan die van de koppeling te registreren, c.q. de koppeling ongedaan te maken op objectniveau en de afwijkende keuze aan te houden. Op basis van de koppeling met BRP moet het aantal bewoners kunnen worden vastgesteld.
EE-22	De applicatie maakt het mogelijk om een derde zoals gemachtigde, bewindvoerder of curator te registreren, waarbij de aanslag rechtstreeks naar hen wordt verzonden.
EE-23	De applicatie maakt het mogelijk dat bewindvoering, onder bewindstelling, WSNP, MSNP en faillissementen handmatig en via berichtenverkeer kunnen worden vastgelegd, gewijzigd en opgeheven, conform geldende wet- en regelgeving hieromtrent.
EE-24	De belastingapplicatie geeft op het beginscherm een signalering dat een belastingschuldige onder bewind of curatele is gesteld.
EE-25	De belanghebbende gebruiker van een niet-woning moet gekoppeld kunnen worden met het NHR. Het moet op objectniveau mogelijk zijn een afwijkende gebruiker, dan die van de koppeling, te registreren.

E.3 Objecten

Binnen de belastingapplicatie wordt het beheer van de WOZ-(deel)objecten uitgevoerd. De objectvorming, inclusief het beheer van de deelobjecten, wordt uitgevoerd in de belastingapplicatie en hierin worden de primaire objectgegevens beheerd. Vanwege de komst van de SOR is het voornemen dat dit naar de toekomst toe integraal zal worden beheerd in een objectenapplicatie. De secundaire objectgegevens (KOUDV) worden vastgelegd en beheerd in de waarderingapplicatie.

#	Omschrijving
EE-26	Bij het opvoeren van WOZ-objecten worden gegevens automatisch gevuld vanuit de landelijke voorzieningen (BAG, BRK en BRP) en de gekoppelde waarderingsapplicatie en BAG-Geo applicatie.
EE-27	De waarden van WOZ-objecten worden in de waarderingsapplicatie bepaald. Op basis van een koppeling moet de belastingapplicatie zonder handmatige handelingen de volledige WOZ-administratie kunnen bijhouden, conform de huidige en toekomstige WOZ-waarderingsvoorschriften. Daarbij moeten mutaties op de WOZ-waarde kunnen worden ingelezen en doorgevoerd in het belastingapplicatie. Daarnaast moeten via de koppeling met de waarderingsapplicatie ook de secundaire objectkenmerken kunnen worden opgehaald voor het genereren van een taxatieverslag.
EE-28	Aanpassingen van objectkenmerken moeten leiden tot een signaal richting de waarderingsapplicatie.
EE-29	De door de waarderingsapplicatie gegenereerde taxatiewaarde moet in de belastingapplicatie kunnen worden geblokkeerd. Naast de taxatiewaarde worden ook een beschikte waarde, OZB-waarde, een OZB-gebruikerswaarde en alle overige waardebegrippen ondersteund.
EE-30	De gebruiker kan taxatieopdrachten geven (tussentijdse taxaties, bouwvergunningen, etc.) die automatisch kunnen worden uitgewisseld met de waarderingsapplicatie, bijvoorbeeld door een statuswijziging. Er moet controle zijn op de beschikingsstatus.
EE-31	Bij nieuwe objecten moet het object (in bulk) kunnen worden opgevoerd en moeten o.a. de perceelrelaties kunnen worden gekoppeld, het verblijfsobject en de eigenaar en toegekende oppervlakte moet kunnen worden ingevoerd.
EE-32	De belastingapplicatie beschikt over de waterschapscode, zodat per object de juiste code kan worden gekoppeld
EE-33	Het koppelen van meerdere adressen aan een WOZ-object en het koppelen van meerdere verblijfsobjecten aan één WOZ-deelobject, en omgekeerd, behoort tot de mogelijkheden van de applicatie.
EE-34	In de applicatie kan de code gebouwd/ongebouwd worden bijgehouden.
EE-35	Gebouwde objecten (ook zonder postcode) en ongebouwde objecten moeten in de applicatie kunnen worden toegevoegd. Aan ieder (WOZ en/of heffings)-object moet een perceel kunnen worden gekoppeld.
EE-36	Bij vervallen of beëindiging van een WOZ-object worden alle relaties beëindigd. Dit moet ook kunnen worden teruggedraaid.
EE-37	De belastingapplicatie biedt de mogelijkheid om een eigenaar aan te maken voor een WOZ-object indien die nog niet als subject in de applicatie voor komt. Dit gaat primair d.m.v. ophalen van gegevens uit basisregistraties. Bij natuurlijke personen op basis van BSN-nummer en bij niet-natuurlijke personen op basis van KvK-nummer of vestigingsnummer(s). Tevens biedt de belastingapplicatie de mogelijkheid om gegevens handmatig in te voeren (bijv. buitenlandse personen en bedrijven) met aanvullend nummer.
EE-38	Het registreren van de relatie tussen sluimerende objecten en de objecten die hier betrekking op hebben, moet mogelijk zijn. Deze relatie is zowel op het sluimerend object zelf als de objecten die aan een sluimerend object zijn gerelateerd zichtbaar. Verder dient er een controlemogelijkheid aanwezig te zijn waarmee kan worden nagegaan of het sluimerend object in ieder geval meer dan één relatie heeft. Een sluimerend WOZ-object mag nooit als heffingsobject worden gebruikt.

#	Omschrijving
EE-39	De applicatie is in staat om de gegevens die verkregen zijn uit de BAG en BRK te vertalen en te verwerken.
EE-40	Wijzigingen in de kadastrale oppervlakte worden voor WOZ-objecten automatisch aangepast door de belastingapplicatie. Uitval komt in de werkvoorraad.
EE-41	De kadastrale relatie van een object moet conform het gegevenswoordenboek worden geregistreerd. De bron is het Kadaster (BRK). Alle percelen en aldus de kadastrale oppervlakten moeten in de administratie volledig worden toegekend. Het controleren hiervan dient mogelijk te zijn. De applicatie moet inzichtelijk kunnen maken welke object(en) gekoppeld is/zijn aan welke kadastraal perceel of percelen. Tevens maakt de applicatie inzichtelijk welke kadastraal perceel of percelen gekoppeld is/zijn aan welke object(en), inclusief BRK historie.
EE-42	Bij B-objecten wordt door de applicatie altijd getoond wanneer er een aanpassing in de perceelrelaties of toegekende/mee gewaardeerde oppervlakte plaatsvindt. Hierbij moet de toerekening van de oppervlakte opgewerkt kunnen worden.
EE-43	Binnen de applicatie zijn perceelsplitsingen en -samenvoegingen zichtbaar en kan een volledige filiatieketting van percelen en deelpercelen historisch worden getoond.
EE-44	De DUWOZ-codering dient als basis om aan te geven wat voor soort object het object is. Het moet mogelijk zijn om af te wijken van deze DUWOZ-codering. Daarnaast kent de applicatie een duidelijk onderscheid naar woning en niet-woning.
EE-45	In de belastingapplicatie kunnen percelen worden geregistreerd die niet tot een aanslag leiden, zoals mandelige percelen en VVE percelen.
EE-46	Het moet mogelijk zijn alle (on)roerende zaken op te nemen in het objectenbestand. Dit geldt ook voor objecten die zijn vrijgesteld. Alle objecten moeten gekoppeld kunnen worden met de verblijfsobjecten, panden en adressen.
EE-47	Containers (cultuurvrijstelling, plantsoen, openbare wegen, etc.) en sluimerende objecten moeten kunnen worden aangemaakt en kunnen worden gekoppeld aan een (vrijgesteld) perceel en niet worden uitgewisseld met de landelijke voorziening
EE-48	Voor de watersysteemheffing ongebouwd is het van belang dat er per kadastraal perceel een object aangemaakt kan worden en deze kan worden geïdentificeerd met een perceelnummer (geen adres).
EE-49	De applicatie moet blokkades kunnen opvoeren op objectniveau, subjectniveau, grondslag en plichtniveau om te voorkomen dat deze worden beschikt. Bij het opvoeren van een blokkade wordt de opgave van de rede gekoppeld (bijvoorbeeld dat de taxatie nog niet is afgerond).
EE-50	Blokkeringen moeten zowel individueel als in bulk kunnen worden opgevoerd of verwijderd.
EE-51	De historie van onderdelen en kenmerken van objecten worden bewaard en blijven muteerbaar.

F Frontoffice

F.1 Algemeen

#	Omschrijving
EF-01	De belastingapplicatie dient te voorzien in een real-time-koppeling met frontoffice functionaliteit (lees: portaal) voor belastingplichtigen, gemachtigden, medewerkers en/of deelnemers.
EF-02	Subjecten dienen in het portaal met DigiD-verificatie, e-Herkenning of eIDAS gegevens te kunnen raadplegen, muteren, zaken te kunnen aanvragen of indienen. <i>NB. De Opdrachtgever regelt zelf de broker functionaliteit</i>
EF-03	Gegevens en mutaties vanuit het portaal worden direct, al dan niet via werkvoorraden, in de database van de belastingapplicatie verwerkt
EF-04	Het portaal is ook mobiel beschikbaar voor belastingplichtigen, gemachtigden en 'in het veld' voor medewerkers (b.v. taxateurs en deurwaarders).

F.2 Belastingplichtige en gemachtigde

#	Omschrijving
EF-05	Een belastingplichtige kan via de website ook zonder inlog vragen stellen, die vervolgens in de werkvoorraad terecht moeten kunnen komen.
EF-06	Een belastingplichtige kan via het portaal contactgegevens als telefoonnummer, e-mail, contactpersoon en gemachtigde doorgeven en/of wijzigen.
EF-07	Een belastingplichtige kan in het portaal aanslagen (incl. opvragen van taxatieverslagen), correspondentie, betalingen en openstaande vorderingen raadplegen.
EF-08	Via het portaal kan een machtiging voor automatische incasso worden afgegeven, gewijzigd of worden stopgezet (zie voor automatische incasso verder onderdeel C.4).
EF-09	Openstaande vorderingen kunnen via het portaal worden voldaan via iDeal.
EF-10	Via het portaal kan een betalingsregeling worden aangevraagd (zie voor betalingen verder onderdeel C.5), waarbij de belastingplichtige termijnen moet kunnen instellen.
EF-11	Een belastingplichtige en/of gemachtigde kan via het portaal een verzoek voor kwijtschelding indienen, inclusief het bijvoegen van bijlagen (zie voor kwijtschelding verder onderdeel C.7).
EF-12	Aanmelden van honden en afmelden met toevoeging van bewijsstukken is mogelijk via het portaal.
EF-13	Een belastingplichtige kan via het portaal aangifte doen voor belastingen, zoals zuiveringsheffing en toeristenbelasting.
EF-14	Via het portaal kan een bezwaar worden ingediend, inclusief het bijvoegen van bijlagen (zie voor bezwaren verder onderdeel Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.).
EF-15	Op basis van een link op het aanslagbiljet kan een belastingplichtige direct in het portaal na inlog terecht komen bij de aanslag om daar de aanslag te betalen, een deelbetaling uitvoeren, bezwaar indienen, e.d.
EF-16	Het portaal biedt functionaliteit voor voormeldingen, waarbij voor een bepaalde periode (voor woningen) primaire- en secundaire objectgegevens worden getoond en ook de modelwaarde plus

#	Omschrijving
	onderbouwde objecten. De belastingplichtige kan wijzigingen aangeven, die in de werkvoorraad (voor de primaire objectgegevens) komen en die via de koppeling met de waarderingapplicatie worden uitgewisseld (voor secundaire objectgegevens). Documenten inclusief bijlagen van de belastingplichtige worden ook bij het object in de belastingapplicatie opgeslagen.
EF-17	Voor voormeldingen is het mogelijk om een doelgroepbepaling te doen, bijvoorbeeld op basis van gemeente, wijk of buurtniveau.
EF-18	In het portaal kunnen via flexibele e-formulieren vragenlijsten worden opgesteld die door belastingplichtigen (met inlog) kunnen worden ingevuld.
EF-19	Schuldhelpverleners, bewindvoerders en budgetbeheerders kunnen via het portaal inloggen en informatie opvragen, delen en verwerken. Ook kunnen afhankelijk van autorisatie betalingsregelingen, kwijtschelding en automatische incasso worden aangevraagd namens de belastingplichtige.
EF-20	'No cure no pay' bureaus moeten via het portaal als gemachtigde kunnen inloggen en namens één of meerdere belastingplichtige bezwaar kunnen indienen.

F.3 Frontoffice medewerker

#	Omschrijving
EF-21	Medewerkers kunnen het klantcontact vastleggen, notities maken en vragen doorzetten naar andere gebruikers. Dit komt als activiteit in de werkstroom. Andere gebruikers kunnen de vastgelegde informatie en notities over het klantcontact inzien.
EF-22	Ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden dient het portaal een vrij inrichtbaar raadpleegscherm te ondersteunen waarop met zo min mogelijk handelingen voor de medewerkers de informatie wordt getoond om de zaken af te handelen.
EF-23	Voor medewerkers moeten aanvullend de volgende functionaliteiten op subject en objectniveau tenminste zijn te raadplegen: <ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens en alle eerdere correspondentie en notities • Alle opgelegde aanslagen (incl. taxatieverslagen), besluiten, betalingen en openstaande vorderingen • Koppelingen naar documenten • Inzicht in lopende en afgehandelde zaken (bezwaarschriften, kwijtschelding, etc.) • Historie van financiële mutaties
EF-24	Afhankelijk van toegekende autorisaties kunnen frontoffice medewerkers namens de belastingplichtige werkzaamheden uitvoeren en zaken muteren (b.v. kwijtschelding, betalingsregelingen).
EF-25	Medewerkers kunnen formulieren kopie-aanslagen, taxatieverslagen en financiële overzichten versturen naar de belastingplichtige
EF-26	Op het beginscherm kan worden aangegeven of een belastingplichtige onder bewind of curatele is gesteld. Tevens wordt ook de classificatie (zie wens WC-01) getoond en specifieke aantekeningen (v.b. status geheimhouding uit BRP)

#	Omschrijving
EF-27	Op basis van de koppeling met de telefoniecentrale kan (na invoer van aanslagnummer of subjectnummer) gelijk het beginscherm van de belastingplichtige worden getoond met de specifieke informatie over de aanslag of belastingplichtige.

F.4 Deelnemer

#	Omschrijving
EF-28	Deelnemers zien in het portaal alleen de gegevens van hun eigen organisatie.
EF-29	In het portaal kunnen per deelnemer tenminste de verordeningen, betaaltermijnen en leges worden geregistreerd.
EF-30	In het portaal kunnen deelnemers managementinformatie inzien en rapportages downloaden. Dit bevat alle gegevens aangaande de waarderingen, aanslagoplegging, inning, bezwaren/beroepen en werkvoorraad. Zie voor rapportages A.5.
EF-31	Via het portaal kunnen documenten worden uitgewisseld tussen deelnemers en Leverancier, en omgekeerd.

F.5 Correspondentie

#	Omschrijving
EF-32	Het is mogelijk om vanuit de applicatie een verzoek om aanvullende gegevens te versturen als voor de afhandeling van het verzoek, bezwaar of beroep extra informatie nodig is.
EF-33	Binnen de belastingapplicatie wordt een bibliotheek geleverd met standaardbrieven, sjablonen en templates voor de correspondentie omtrent het belastingproces. Indien van toepassing voldoen deze meegeleverde templates aan de eisen voor de lay-out en inhoud zoals gesteld door de Waarderingskamer of andere wetgevende instanties.
EF-34	Voor zover het geen wettelijke of voorgeschreven templates van brieven betreft is er in de uitvoering, vormgeving en opmaak rekening gehouden met de huisstijl van Opdrachtgever en helder taalgebruik (www.directduidelijk.nl).
EF-35	Naast de set aan standaard brieven/templates biedt de applicatie de mogelijkheid om zelf brieven te maken en te wijzigen in een makkelijk te beheren en aan te passen documentgenerator.
EF-36	De applicatie werkt met vaste en variabele tekstblokken en het aanmaken van tekstblokken met vrije tekst voor brieven.
EF-37	Alle templates, zowel de standaard set als zelf ontwikkelde brieven, moeten automatisch kunnen worden gevuld met gegevens vanuit de belastingapplicatie.
EF-38	Er kunnen vanuit de processen op geautomatiseerde en handmatige wijze brieven worden vervaardigd. Opdrachtgever kan zelf sjablonen/templates aanmaken en toewijzen aan een werkstroom.
EF-39	(Bron)documenten kunnen (in Office365) worden geopend en worden aangepast. Output moet altijd een PDF zijn.

F.6 Documenten

#	Omschrijving
EF-40	De applicatie bevat functionaliteit voor het opslaan van documenten. Deze documentopslag is vanuit alle onderdelen van de applicatie (incl. portalen) aan te roepen, mits gebruikers zijn geautoriseerd.
EF-41	Documenten die in de belastingapplicatie worden gecreëerd en/of via de applicatie of de frontoffice functionaliteit worden geüpload, worden direct, al dan niet via werkvoorraden, in de module documentopslag verwerkt.
EF-42	De applicatie kan documenten koppelen voor (klant-)dossiervorming en te allen tijde reproduceren.
EF-43	Documenten kunnen digitaal worden opgeslagen in een separaat Document Management Systeem (DMS) of zaakstelsel. Vanuit de overzicht schermen in de applicatie moet er een directe link naar documenten in het DMS mogelijk zijn.
EF-44	Vanuit de applicatie moeten documenten kunnen worden weggeschreven op een fileserver

G ICT

G.1 Algemeen

In bijlage 7.2 is een separaat, aanvullend Programma van Eisen document opgenomen die een minimale, uniforme set aan standaard waarborgen, stuurmiddelen en remedies beschrijft rondom privacy, beveiliging en ICT. Deze set is van toepassing voor alle inkoop- en aanbestedingstrajecten van de kernapplicaties. Aanvullend op deze uniforme set zijn in dit hoofdstuk aanvullende eisen opgenomen die gelden voor de belastingapplicatie (incl. frontoffice).

G.2 Standaarden en koppelingen

#	Omschrijving
EG-01	In het kader van beveiliging en vanuit beheer perspectief dient het berichtenverkeer van en naar basisregistraties, landelijke voorzieningen en tussen applicaties onderling via de nieuw aan te schaffen Enterprise Service Bus (ESB) te verlopen.
EG-02	In de applicatie is inzichtelijk dat koppelingen al dan niet actief zijn en correct werken, inclusief de status van verbindingen en berichtenverkeer.
EG-03	Fouten van koppelingen en berichtenverkeer komen in werkvoorraden terecht van waaruit de fout opgelost kan worden onder vermelding van reden van de uitval (zie ook algemene eisen omtrent werkstromen en -voorraden).
EG-04	De belastingapplicatie voorziet in een volledige aansluiting op basisregistraties (als bronhouder en/of als afnemer). Dit geldt tenminste voor: <ul style="list-style-type: none"> • BAG, afname (BAG2.0, LK03) • BRK, afname (BRK2.0) • BRP (en RNI), afname inclusief plaatsen/verwijderen van volgindicaties • NHR, afname • WOZ, zowel levering als afname (StUF WOZ3.10)
EG-05	De belastingapplicatie dient te beschikken over functionaliteiten om bij gereede twijfel terugmeldingen te doen van basisgegevens bij de betreffende bronhouder, conform de door de bronhouder en landelijke voorziening(en) gestelde eisen aan de terugmelding (indien op landelijk niveau gereed).
EG-06	De applicatie beschikt over een BAG-WOZ koppeling.
EG-07	De applicatie beschikt over een koppeling met de RDW.
EG-08	De applicatie heeft de mogelijkheid om te koppelen met de Berichtenbox van MijnOverheid. <i>NB. Deze koppeling verloopt vooralsnog via Data-B, maar moet in de toekomst rechtstreeks (via ESB) kunnen worden gerealiseerd.</i>
EG-09	De belastingapplicatie beschikt over bewezen koppelingen op basis van berichtenverkeer (StUF WOZ 3.10) met de gangbare waarderingsapplicaties in de markt voor lokale belastingen. <i>NB. Vanuit de belastingapplicatie dienen tenminste alle primaire objectgegevens en deelobjecten en bezwaar- en beroepsgegevens realtime te kunnen worden uitgewisseld met de waarderingsapplicatie. De waarde en secundaire objectgegevens die in de waarderingsapplicatie</i>

#	Omschrijving
	<i>worden beheerd dienen via de koppeling realtime met de belastingapplicatie te kunnen worden uitgewisseld.</i>
EG-10	De belastingapplicatie beschikt over bewezen koppelingen op basis van berichtenverkeer met de gangbare BAG-applicaties in de markt voor lokale overheden (voor o.a. geo-viewer). <i>NB. BAG-GEO zou wellicht de hosting kunnen doen voor eventuele interne viewers van deze applicaties of in ieder geval kaarten via eigen geo-services aanbieden (WMS/WFS/WMTS, TJS, CSW, SOS/SPS, etc)</i>
EG-11	De belastingapplicatie beschikt over bewezen koppelingen op basis van berichtenverkeer (ZKN-DMS, CMIS) met de gangbare document management applicaties in de markt voor lokale overheden.
EG-12	De belastingapplicatie ondersteunt bestandsuitwisseling met de financiële van de gemeente Utrecht (voor het klaarzetten van bestanden in de financiële administratie) voor de afdracht.
EG-13	De applicatie ondersteunt een outputbestand in een regulier formaat (XML, TXT, CSV, DOC, RTF en/of PDF) voor de uitingen aan een printservice bureau, inclusief meta-informatie voor aanmaak en verzending van uitingen. Elke uiting moet ad hoc of in bulk kunnen worden uitgewisseld met het printservice bureau, of in huis kunnen worden afgedrukt voor verzending. In het printbestand moet kunnen worden aangegeven of een uiting zowel op papier als digitaal kan worden verzonden.
EG-14	Vanuit het printservice bureau wordt een bestand ontvangen die in de applicatie kan worden ingelezen waarin staan welke uitingen via de Berichtenbox van MijnOverheid, dan wel op papier, zijn verzonden. Dit is in het portaal inzichtelijk.
EG-15	Vanuit de applicatie is er een koppeling met de Berichtenbox van MijnOverheid om op te halen of de belastingplichtige een MijnOverheid gebruiker is. Dit is in het portaal inzichtelijk.
EG-16	De belastingapplicatie ondersteunt een koppeling met het Inlichtingenbureau voor de jaarlijkse bulktoetsing en voor de 14-daagse individuele toetsing (kwijtschelding 2.0). De applicatie ondersteunt de koppeling en het uitwisselformaat op basis van CSV en XML i.v.m. kwijtscheldingsverzoeken.
EG-17	De applicatie heeft een koppeling met de betaalzuil Gunnebo.
EG-18	De applicatie heeft een koppeling met de telefooncentrale van Telecats voor het frontoffice gedeelte.
EG-19	De applicatie heeft de mogelijkheid om bestanden met de bank in gangbare formaten (zoals CAMT053 of MT940) uit te wiselen.
EG-20	De belastingapplicatie heeft een koppeling met Stichting Netwerk Gerechtdeurwaarders (SNG). Gegevens kunnen, al dan niet via de ESB, o.b.v. een koppeling of bestandsuitwisseling worden uitgewisseld
EG-21	De belastingapplicatie heeft een koppeling met Schuldenknooppunt (SKP) van NVVK. Gegevens kunnen, al dan niet via de ESB of een rechtstreekse koppeling worden opgehaald.
EG-22	De applicatie kan bestanden uitwisselen met een extern deurwaarderskantoor. Voor het inlezen geldt aanvullend dat in het bestand van de deurwaarder de betekeningsdatum van een hernieuwd bevel staan, op basis waarvan in de applicatie de verschuldigde betekeningkosten op kunnen worden gevoerd bij de betreffende vordering en financieel kunnen worden verantwoord.

#	Omschrijving
EG-23	De belastingapplicatie moet bestanden van derden (bijvoorbeeld afvalverwerkers en waterbedrijven) kunnen inlezen, fouten automatisch opwerken en hierbij uitval tot een minimum beperken.
EG-24	De applicatie werkt naadloos samen met de applicatie Streetsmart (Cyclomedia) via een API die reeds bij Opdrachtgever in gebruik zijn.
EG-25	De applicatie heeft een koppeling met gangbare parkeerapplicaties, waaronder bij ingebruikname een koppeling met CityControl van Sigmax.
EG-26	De belastingapplicatie kan via berichtenverkeer gekoppeld worden aan Webis Meet van Bakerware

G.3 Database

#	Omschrijving
EG-27	De database van de belastingapplicatie wordt opengesteld voor aansluiting van (in de toekomst) andere frontoffice applicatie en/of voor databeheer.

G.4 Authenticatie en autorisatie

#	Omschrijving
EG-28	Het portaal van de belastingapplicatie ondersteunt tenminste DigiD, eHerkenning en eIDAS als authenticatiemiddelen.

G.5 Omgevingen

#	Omschrijving
EG-29	Tijdens de implementatie is er de beschikking over vier omgevingen: test-, conversie, opleiding en een acceptatie/productie omgeving. Deze omgevingen zijn identiek qua versienummering, technische infrastructuur, functionaliteit en performance. Op elk moment moet een backup en restore van een van deze omgevingen kunnen worden gemaakt binnen 24 uur.

G.6 Performance

#	Omschrijving
EG-30	De performance van de belastingapplicatie is kwalitatief en goed meetbaar en voldoet in die zin dat aanslagvervaardiging en andere batchtaken de processen niet vertragen. Het uitvoeren van één of meerdere batchtaken tegelijkertijd heeft geen invloed op het (dagelijks voor Opdrachtgever gangbare) gebruik van de applicatie, zodat reguliere werkzaamheden niet worden verstoord.
EG-31	Voor de responsetijden voor de eindgebruiker geldt dat in 80 % van de gevallen het vervolgscherm of de gevraagde gegevens worden getoond binnen 1,5 seconden. In 15% van de gevallen binnen 2 seconden. In 5% van de gevallen binnen 3 seconden.
EG-32	Uitvoeren van een volledig kohier voor alle gecombineerde aanslagen (eigenaren en gebruikers binnen BghU deelnemers) moet tenminste binnen maximaal 48 uren vanaf de start van de uitvoering in de applicatie kunnen plaatsvinden.

#	Omschrijving
EG-33	In maximaal een week kan de capaciteit (verantwoordelijk voor de performance) worden uitgebreid indien bij gewoon gebruik voor de performance meer capaciteit wordt geëist. In maximaal een maand kan de capaciteit worden uitgebreid indien door de uitbreiding van het aantal deelnemers of nieuwe werkzaamheden meer capaciteit wordt geëist.

G.7 Exit

#	Omschrijving
EG-34	Na het eindigen van de overeenkomst dient de Leverancier een module met raadpleegfunctie beschikbaar te stellen zonder extra kosten. Deze module wordt voor de duur van vijf jaar beschikbaar gesteld.

H Implementatie

H.1 Algemeen

#	Omschrijving
EH-01	Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de belastingapplicatie conform de Aanbestedingsleidraad en het PvE en PvW. Hiervoor voegt de Inschrijver een plan van aanpak toe bij de Inschrijving.
EH-02	Houd bij het opstellen van de planning rekening met de volgende indicatieve mijlpalen (of eerder indien mogelijk): <ul style="list-style-type: none"> • Oplevering plan van aanpak implementatie 27-10-2021 • Vaststelling SLA en exitplan 03-11-2021 • Installatie omgevingen 21-01-2022 • Realisatie basiskoppelingen op omgevingen 01-02-2022 • Afronding inventarisatie correspondentie/e-formulieren 17-03-2022 • Akkoord testconversie 07-06-2022 • Werk/Cursusruimte/remote werkplek beschikbaar 17-03-2022 • Akkoord proefconversie 05-08-2022 • Definitief vaststellen inrichting 19-09-2022 • Akkoord productieconversie 03-11-2022 • Go - No go 04-11-2022
EH-03	Leverancier maakt het gedurende de looptijd van de overeenkomst mogelijk om nieuwe toetreders in de belastingapplicatie mogelijk te maken.

H.2 Conversie

#	Omschrijving
EH-04	Inschrijver is verantwoordelijk voor de conversie van gegevens uit de huidige applicatie naar de nieuwe belastingapplicatie conform het Bestek en het Programma van Eisen.
EH-05	Alle historie tot 5 jaar terug worden in de conversie meegenomen, zodat de mogelijkheid bestaat om nog aanslagen op te leggen met terugwerkende kracht.
EH-06	Alle historie van inningen tot 5 jaar terug worden geconverteerd, zodat de informatie van de invorderingstappen na conversie nog aanwezig zijn en de invordering kan worden voortgezet.
EH-07	In de conversie wordt de historie voor de LV WOZ volledig meegenomen (WOZ waarde en beschikkingen).
EH-08	Overzetten van aantekeningen, foto's en documenten is onderdeel van de conversie.
EH-09	Leverancier levert een eindverslag van de conversie met audit trail en tellingen t.b.v. de accountant op basis waarvan kan worden gecontroleerd van de huidige applicatie goed zijn overgenomen in de nieuwe belastingapplicatie.
EH-10	De conversie wordt uitgevoerd terwijl alle controles in werking zijn; zoals controles in webformulieren, software, database en netwerk.

#	Omschrijving
EH-11	Het testen van de conversie dient gedaan te worden in een separate conversieomgeving. Deze omgeving bevat alle bron en alle doelsystemen.
EH-12	De uitvoering van de conversie wordt in een week doorlooptijd gerealiseerd.
EH-13	De conversie wordt in minimaal navolgende stappen uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> • De eerste stap is een testconversie in de conversieomgeving, zodat de kwaliteit in een vroegtijdig stadium kan worden gecontroleerd, beoordeeld wat met de uitval gedaan kan worden (conversiesoftware aanpassen, handmatig op-/verwerken of geautomatiseerd in de huidige applicatie opwerken). De testconversie (en opvolgende conversies) dient plaats te vinden met een volledige set aan productie gegevens (kopie van productie). Tevens dient de doorlooptijd van de kwaliteit te worden gecontroleerd en worden bepaald hoe dit tijdens de proefconversie en definitieve conversie kan worden versneld. • De tweede stap is de proefconversie in de testomgeving zodat de kwaliteit van de conversie en de kwaliteit van de geautomatiseerde dan wel handmatige bewerkingen gecontroleerd kan worden en besloten om tot definitieve conversie kan worden overgegaan. Er dienen zoveel proefconversies te worden uitgevoerd, tot voldaan wordt aan alle eisen van juistheid, volledigheid en bruikbaarheid • Derde stap in de productieomgeving voor de definitieve conversie waarbij in maximaal twee dagen gecontroleerd kan worden of deze aan de eisen en verwachtingen voldoet.
EH-14	Leverancier helpt mee in het oplossen van de bevindingen uit de test- en proefconversie(s) ten aanzien van juistheid, volledigheid en bruikbaarheid van de gegevens en het realiseren van oplossingen op eventuele bevindingen (geautomatiseerd) op te werken.
EH-15	Opleveren van een conversietabel voor externe partijen bij wijziging van unieke nummers (sleutels) van subjecten en objecten.
EH-16	Indien tijdens het reguliere gebruik een nieuwe deelnemer wordt toegevoegd zal ook deze conversie in de stappen worden uitgevoerd zoals beschreven in eis H-012.

H.3 Opleidingen

#	Omschrijving
EH-17	Inschrijver is verantwoordelijk voor het geven van de opleidingen voor het gebruik van de belastingapplicatie conform de Aanbestedingsleidraad en het PvE en PvW.
EH-18	De opleidingen worden in-company gegeven.
EH-19	Opleidingen worden in klassikale vorm gegeven. Dit kan zowel gelijktijdig op locatie als ook digitaal (bijvoorbeeld via MS Teams), afhankelijk van de Corona maatregelen die dan gelden.
EH-20	Er wordt onderscheid gemaakt in het opleidingsplan voor de functioneel beheerders, key-users en eindgebruikers (in aparte hoofdfuncties van de applicatie zoals heffen, innen, e.d.).
EH-21	Er wordt onderscheid gemaakt in het opleidingsplan voor de functioneel beheerders en key-users die de implementatie moeten beoordelen en het opleidingsplan voor de eindgebruikers die met de applicatie gaan werken. Voor eindgebruikers vindt zowel gedurende de implementatie als ook vlak voor livegang als 'opfrismoment' een opleiding plaats.

#	Omschrijving
EH-22	Voor de test en acceptatie van de conversie worden diverse medewerkers opgeleid en begeleid zodat ze de kwaliteit van conversie kunnen testen.
EH-23	Een deel van de opleidingen bestaat uit werkplekbegeleidingsdagen. Vanuit de leverancier zijn tijdens en na livegang trainers aanwezig om medewerkers individuele instructie te geven op hun eigen werkplek zodat dit in het dagelijks werk van pas komt. Dit is aanvullend op de key-users en functioneel beheerders die vanuit Opdrachtgever zelf aanwezig zijn.
EH-24	De opleidingen worden overzichtelijk getoond in het opleidingsplan met het aantal dagdelen en het inhoudelijk programma per dagdeel.
EH-25	De opleidingen worden gegeven in de eigen opleidingsomgeving van de Opdrachtgever en gevuld met data van Opdrachtgever. De leverancier faciliteert alles wat verder nodig is voor het geven van de cursus (naslagwerk, inrichting cursuswerkplek, computer/laptop).
EH-26	Documentatie en naslagwerken van de opleidingen zijn beschikbaar voor nieuwe gebruikers.

H.4 Testen en acceptatie

#	Omschrijving
EH-27	Inschrijver zorgt voor het beschikbaar stellen en onderhouden van een representatieve test- en een acceptatieomgeving conform beschreven eisen en overeengekomen KPI's.
EH-28	Opdrachtgever werkt met eigen testscenario's die als basis dienen voor het testen. Leveranciers krijgt toegang tot de tool en inzicht in de testbevindingen, zodat bevindingen gezamenlijk kunnen worden opgelost.
EH-29	In het plan van aanpak bij de Inschrijving dient de procedure voor het testen en accepteren te worden beschreven. Opdrachtgever wil hier duidelijk verwoord zien wat de criteria zijn voor acceptatie waarbij dus duidelijk is in welk geval er geen tijdige acceptatie is.

---oOo---