



Memo

Onderwerp: Marktverkenning integraal belastingpakket	Domein: Frontoffice
Auteur: Projectteam / Werkgroep Frontoffice	
Datum: 5 november 2020	
Versie: 1.0	

Onderwerp: uitnodiging marktverkenning Frontoffice

1. Achtergrond

Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) heft en int belastingen namens negen gemeenten en het waterschap en stelt de hoogte van de WOZ-waarden vast voor alle onroerende zaken in deze gemeenten. Daarnaast voert de BghU een aantal specifieke taken uit voor enkele gemeenten, zoals onder meer de oppervlaktemeting van de BAG en voor de gemeente Lopik zelfs de gehele uitvoering van de BAG.

BghU borgt de continuïteit van de taakuitvoering en streeft een permanente verbetering na van de kwaliteit en klantvriendelijkheid van het belastingproces. BghU heeft oog voor het belang van burgers, instellingen en bedrijven. Een belangrijk aspect daarbij is de vergaande digitalisering van het belastingproces om zo de vraagbaakfunctie en de contactmogelijkheden op de momenten dat burgers, instellingen en bedrijven dat wensen te optimaliseren.

De ambitie van BghU is om gezien te worden als toonaangevend samenwerkingsverband op het gebied van belastingen, waarbij er een goede verhouding is tussen de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast biedt de toenemende samenhang tussen de verschillende basisregistraties WOZ, BAG en BGT kansen om de samenwerking met de deelnemers verder te intensiveren. Dit levert naast aanvullende efficiency voordelen een kwaliteitsimpuls voor de data op.

Een goede informatievoorziening is cruciaal om deze ambitie te realiseren. Komende jaren wil BghU haar applicatielandschap stapsgewijs vernieuwen en innoveren. De belastingapplicatie staat hierbij centraal, maar ook aanpalende applicaties moeten worden vernieuwd.

2. Uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten voor de vernieuwing van het applicatielandschap zijn:

- Laagst mogelijk risico bedrijfsvoering
- Optimale prijskwaliteitsverhouding
- Principes en ontwikkelingen van Common Ground
- Scheiding data en processen; eenmalige registratie, meervoudig gebruik
- Modulaire opbouw uit vervangbare functionele toepassingen m.b.v. open standaarden (en/of API's)
- Op termijn geïntegreerd objectbeheer (SOR)
- SaaS, tenzij

3. Visie op gewenste oplossing

BghU maakt voornamelijk gebruik van Centric als leverancier voor haar belangrijkste applicaties. Het contract verloopt per 31 mei 2022. Daarnaast maken de ontwikkelingen in het vakgebied, de omzetting van inhoud naar gebruiksoppervlakte, de eventuele komst van een objectenregistratie en de noodzaak om BAG- en WOZ-gegevens duurzaam in overeenstemming te houden dat de dienstverlening opnieuw dient te worden aanbesteed. Gezien de importantie van de ICT-applicaties voor de bedrijfsvoering en dienstverlening van BghU is een robuust innovatief ICT-infrastructuur nodig, waarmee BghU haar missie excellente dienstverlening als toonaangevend samenwerkingsverband kan versterken.

Op hoofdlijnen onderscheid BghU de volgende onderdelen:

- Belastingapplicatie
- Waarderingsapplicatie
- BAG-Geo
- Frontoffice (portaal, telefonie, postverwerking, e.d.)
- Datadistributie / ESB
- Data science
- Periferie (hosting, e.d.)

Belastingapplicatie

De scope van het belastingapplicatie betreft de ondersteuning van het proces van heffen, innen en afdracht van de waterschaps- en gemeentelijke belastingen. Voor de andere onderdelen van het belastingproces en gegevensbeheer zullen een aantal kleinere, maar niet minder belangrijke, applicaties opnieuw worden aanbesteed. De nieuwe belastingapplicatie moet kunnen koppelen met deze applicaties, basisregistraties en landelijke voorzieningen, zoals in de bijlage architectuur is omschreven. Binnen de belastingapplicatie zal ook het beheer van de WOZ-objecten plaatsvinden en andere basisregistraties waar we afhankelijk van zijn en mee werken. Vanwege de komst van de SOR bestaat de mogelijkheid dat dit naar de toekomst toe integraal zal worden beheerd in een objectenapplicatie.

Waarderingsapplicatie

Het onderdeel waarderingsapplicatie is gericht op het uitvoeren van het herwaarderingsproces (voor woningen, courante niet-woningen, agrarische en incurante objecten en overige), permanente marktanalyse en afhandeling van bezwaren. De WOZ-objectkenmerken liggen vast en zijn muteerbaar in de waarderingsapplicatie. De applicatie moet gebaseerd zijn op het sectormodel WOZ en beschikken over de koppelingen met gangbare belastingapplicaties voor waterschaps- en gemeentelijke belastingen, TIOX en o.a. webservices voor beeldmateriaal. Daarnaast dient de waarderingsapplicatie ook te kunnen worden gebruikt in het veld en innovatief te zijn door gebruikmaking van nieuwe technologische ontwikkelingen rondom data science en AI

BAG Geo

De scope van het onderdeel BAG-Geo betreft primair het kunnen uitvoeren van de BAG-werkzaamheden die BghU uitvoert voor gemeenten, daarbij moet worden gedacht aan het muteren van GBO maar ook het volledig uit kunnen voeren van de BAG-administratie en koppelingen naar de BGT. Mede gezien de ontwikkelingen richting de samenhangende objectenregistratie (SOR) moeten ook andere kaartlagen en registraties kunnen worden ingelezen. Naast signaleringen moet allerlei contextinformatie worden geboden om de wereld achter een mutatie en/of inconsistentie te verhelderen en gegevens duurzaam in overeenstemming te houden tussen de BAG, WOZ en andere registraties. De oplossing wordt gekoppeld met de belastingapplicatie, waarderingsapplicatie en landelijke voorzieningen zoals de LV BAG en PDOK en wellicht BAG-applicaties van gemeenten. In de BAG-Geo applicatie wordt geometrie centraal gesteld en wordt gewerkt vanuit de kaart.

WOZ-beheerders blijven hun werkzaamheden uitvoeren in de belastingapplicatie. Afhankelijk van de ontwikkelingen rondom de SOR kan deze taak op termijn worden overgehaald naar de BAG-Geo applicatie als deze wordt doorontwikkeld tot een volwaardige objectenapplicatie. Derhalve bestaat in de architectuur een driehoeksrelatie tussen drie applicaties die voor het integraal objectenbeheer goed in sync moeten blijven:

- Belastingapplicatie (WOZ, BRK)
- Waarderingsapplicatie (WOZ-objectkenmerken)
- BAG-Geo (BAG-beheer en overige objectgegevens)

Frontoffice

De scope van het onderdeel Frontoffice betreft in deze marktverkenning enkel de portaalfunctionaliteit en niet telefonie of post. De portaaloplossing(en) is bedoeld voor verschillende de doelgroepen: 1) inwoners en ondernemers (belastingplichtigen), 2) KCC en eventuele andere BghU medewerkers, en 3) opdrachtgevers en derden. Inwoners en ondernemers moeten via de Frontoffice zelfstandig hun aanslagen kunnen inzien, aanvullende informatie bekijken, kwijtscheldingen aanvragen, vragenlijsten beantwoorden en gegevens voor andere belastingen en aanslagen indienen. Voor het KCC geldt dat zij gegevens en dossier van belastingplichtigen moeten kunnen inzien en eventueel kleine aanpassingen kunnen doorvoeren. Opdrachtgevers moeten management informatie kunnen inzien over de aantallen en kwaliteit van de belastingen en (financiële) gegevens. Zij en derden moeten ook documenten kunnen uploaden (o.a. BAG gebeurtenissen, gegevensbestanden van deurwaarders of waterbedrijven).

Datadistributie / ESB

Op dit moment maakt BghU gebruik van een datadistributiesysteem behorend bij de belastingapplicatie en wordt voor de koppeling met de LV WOZ gebruik gemaakt van een ESB. Vanuit de markt ervaart BghU dat de ontwikkeling van een ESB en zeker de opkomst van API's de toekomst heeft. De scope van het onderdeel de Datadistributie / ESB betreft dan ook de koppeling tussen de verschillende applicaties binnen het IT landschap van BghU, de koppeling met de basisregistraties en mogelijk ook gemeenten voor koppeling met BAG en Wabo-applicaties voor het ophalen van gegevens of het in rekening brengen van de leges.

Marktverkenning

BghU wil voorafgaand aan het aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De marktverkenning bestaat uit de schriftelijke beantwoording van de in dit document gestelde vragen en een eventuele individuele toelichting tijdens een presentatie. De verkregen informatie zal worden gebruikt bij het verder specificeren van de vraagstelling in de aanbesteding en bij de keuze van de aanbestedingsvorm c.q. contractvorm.

Het doel van deze marktverkenning is het verkrijgen van inzicht in:

- Beschikbare applicaties en oplossingen in de markt voor de verschillende onderdelen
- Visie op de ontwikkeling binnen de belastingsector (incl. SOR) en vanuit dat perspectief een reactie op de beschreven gewenste oplossing die BghU voor ogen heeft
- Mogelijke aandachtspunten voor de implementatie, conversie, opleidingen en doorlooptijden
- Geschatte omvang van de eenmalige en jaarlijkse kosten

De marktverkenning is openbaar en wordt gepubliceerd via TenderNed, zodat alle marktpartijen de mogelijkheid hebben om deel te nemen. De verzamelde informatie tijdens de verkenning zal transparant terug te vinden zijn in de aanbestedingsdocumenten, waardoor alle marktpartijen in staat gesteld worden onderscheidend aan te bieden.

NB. De door deelnemers aan deze verkenning gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Schriftelijke vragen

Deelnemers wordt verzocht de vragenlijst in de bijlage in te vullen en uiterlijk 16 november 2020 voor 12.00 uur in te dienen via de berichtenbox van TenderNed.

Gelieve bij de beantwoording de volgorde van de vragenlijst aan te houden. Voor de onderwerpen die de deelnemers zelf aan de orde willen stellen is geen verplicht format.

Toelichting op verstrekte antwoorden en eventuele korte demo

Op basis van de schriftelijke reacties worden maximaal twee marktpartijen individueel uitgenodigd voor een nadere toelichting. Voorafgaand aan de bijeenkomst ontvangen de geselecteerde partijen een uitnodiging met het exacte tijdstip en de gegevens voor een gesprek via MS Teams. Deze gesprekken (die maximaal 1 uur duren) vinden plaats op 23 november 2020 tussen 12.00 en 15.00 uur.

BghU is uitsluitend geïnteresseerd in de toelichting op uw product aan de hand van de geformuleerde vragen. Algemene informatie over de organisatie of generieke informatie over het product dient tot een minimum te worden beperkt. Daarnaast verzoeken wij u de presentaties/toelichting te ontdoen van commerciële informatie. Marktpartijen worden dan ook verzocht louter inhoudelijke specialisten aan het gesprek te laten deelnemen.

Van alle toelichtende gesprekken en beantwoorde vragenlijsten wordt een geanonimiseerde samenvatting gemaakt, die om een gelijk speelveld te creëren als bijlage bij de documenten wordt gevoegd die u t.z.t. bij de Aankondiging van de opdracht zult aantreffen. Deelname aan de marktverkenning is geheel vrijblijvend voor alle partijen en niet verplicht om in te kunnen schrijven op de aanstaande Europese aanbesteding.

Tot slot

Voor aanvullende vragen met betrekking tot de marktverkenning en deze uitnodiging kunt u richten aan de heer Dave van Beek via de berichtenbox van TenderNed onder vermelding van het betreffende domein (in dit geval Frontoffice).

Bijlagen

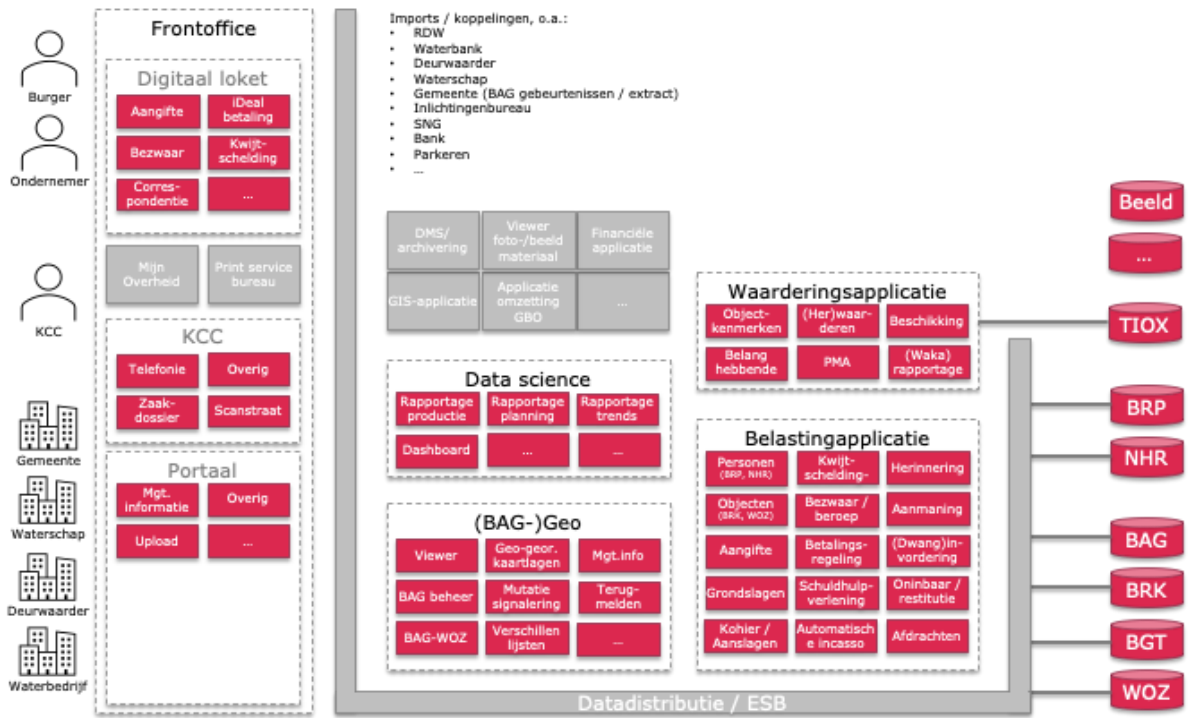
1. Vraagstelling
2. Beoogde IT-architectuur

Bijlage 1.

Vraagstelling Frontoffice

1. Welke ontwikkelingen ziet u t.a.v. de dienstverlening met belastingplichtigen en portalen? En op welke wijze bent u voornemens uw applicatie door te ontwikkelen in het licht van deze ontwikkelingen?
2. Beschrijf uw visie op het vraagstuk van BghU en geef aan op welke wijze uw applicatie hieraan kan bijdragen. Ga hierbij tevens in op:
 - a. Onderscheid in de verschillende doelgroepen die BghU via de Frontoffice wil bedienen
 - b. Zaakdossier op subjectniveau en inzicht op objectniveau (objectendossier), zodat het voor iedere medewerker zichtbaar is wat er met deze klant en/of object aan de hand is en wat er reeds heeft plaatsgevonden.
 - c. Mogelijkheden om zelfstandig formulieren aan te maken of zaken in het portaal te wijzigen zonder tussenkomst van de leverancier
 - d. De positie van social media binnen de Frontoffice
 - e. Meer regie op eigen gegevens voor de belastingplichtige (kanaalvoorkeuren, wijze van betaling, termijnen, e.d.)
 - f. De wijze van gegevensuitwisseling met derden (niet zijnde deelnemers).
3. Uit welke modules bestaat uw applicatie en zijn modules los af te nemen? En zijn er standaard koppelingen met applicaties/modules van andere leveranciers voorhanden om het landschap van BghU te kunnen ondersteunen? En zo ja, welke?
4. Hoeveel klanten heeft u die uw applicatie in een vergelijkbare context op dit moment afnemen?
5. Wat zijn de 'unique selling points' die uw oplossing onderscheiden van die van uw directe concurrenten?
6. Schets uw ideale planning en implementatie aanpak op hoofdlijnen, rekening houdend met de datum van 31 mei 2022 wanneer het huidige contract afloopt en het feit dat ook andere applicaties moeten worden aanbesteed en worden geïmplementeerd.
7. Wat is de omvang qua kosten voor een dergelijke oplossing in termen van eenmalige kosten (ontwikkeling, implementatie, inrichting, opleiding, ondersteuning eerste gebruik) en jaarlijkse kosten (licentie, hosting, service management, doorontwikkeling)?
8. Hoe is uw SLA opgesteld en aan welke eisen qua beschikbaarheid kunt u voldoen?
9. Op welke wijze wordt de voortgang, volledigheid en kwaliteitscontroles inzichtelijk en hoe ziet u de inrichting en beheertaken in dit kader?
10. Op welke wijze wordt managementinformatie gepresenteerd?
11. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

Bijlage 2.
Beoogde IT-architectuur op hoofdlijnen (in concept)



NB. Dit betreft een concept versie van de architectuur op hoofdlijnen. Rode en grijze blokken zijn nog niet uitputtend.