

Aanleiding:

De gemeente Oude-IJsselstreek wil haar dienstverlening continu verbeteren en aanpassen zodat haar dienstverlening aansluit bij de belevingswereld van haar inwoners. Leidend hierbij zijn onze visie op informatie en onze visie op dienstverlening. (Zie bijlagen 6 en 7)

We denken dat een digitale klantomgeving voor het domein belastingen kan bijdragen aan een verbetering van onze (digitale)dienstverlening. We vragen aan inschrijvers om aan te geven wat ze kunnen bieden m.b.t. een digitale klantomgeving en welke investering daarbij hoort. Op basis daarvan beslissen we of we de digitale klantomgeving afnemen van de partij waar we een contract mee afsluiten voor de nieuwe belastingapplicatie.

Wat vragen we

We vragen inschrijver om in maximaal 10 pagina's (inclusief schermprints) te beschrijven welke functionaliteit de aangeboden oplossing biedt m.b.t. een digitale klantomgeving.

We zouden het fijn vinden als onderstaande punten meegenomen worden in deze beschrijving. Dit zijn geen eisen/wensen maar zaken waarvan wij denken dat deze thuis horen in een digitale klantomgeving.

Burgers en bedrijven moeten kunnen inloggen met eHerkenning, DigiD of eIDAS.
Het moet mogelijk zijn om via de klantomgeving te betalen. Bij voorkeur via Ogone.
Interactie met burger of ondernemer (voormelding/inlichtingenformulier) wordt geautomatiseerd verwerkt in de applicatie, waarbij alle velden uit de digitale klantomgeving automatisch in een veld van de belasting applicatie opgenomen worden.
Relevante mutaties en communicatie in de klantomgeving worden via de belasting applicatie doorgegeven aan het zaaksysteem.
Burgers moeten beschikking, aanslagen en taxatieverslagen kunnen inzien en downloaden.
Alle informatie/documenten die burgers en bedrijven zelf aanleveren moeten in te zien zijn in de klantomgeving.
Burgers moeten producten/diensten kunnen aanvragen.
We vragen burgers niet naar gegevens die we al hebben. Prefill vanuit de BRP, BAG en belastingapplicatie moet mogelijk zijn. Gegevens die we niet nodig hebben vragen we niet.
We kunnen de klantomgeving zelf configureren.
De klantomgeving voldoet aan relevante regelgeving omtrent beveiliging, toegankelijkheid en webrichtlijnen.
De gemeente kan de gebruikersstatistieken van de klantomgeving inzien en downloaden.
Er is een acceptatie- en productieomgeving.
Er is interactie mogelijk met burgers en bedrijven via social media.
De klantomgeving is geschikt voor meerdere en diverse apparaten (van mobiele telefoons tot aan tablets/laptops), de klantomgeving mag niet gefixeerd zijn op een bepaalde resolutie en biedt daarmee een optimale gebruikerservaring voor inwoners en ondernemers.
Informatie in de klantomgeving moet vernietigd kunnen worden. Bij voorkeur in combinatie met de vernietigingsfunctie van de belastingapplicatie.
De klantomgeving ondersteunt: - Het proces van bezwaar en beroep. - Het aanvragen van een betalingsregeling. - Het machtigen van de gemeente voor automatisch incasso.
Vanuit de klantomgeving externe informatiebronnen kunnen raadplegen (website OIJ, mijn overheid).
Interactie tussen klantomgeving, belastingsysteem, zaaksysteem en de PIP (MijnOIJ).