



Verslag marktconsultatie

ten behoeve van de voorbereiding van de Europese aanbestedingen

“Domein Software Belastingen (DSB)”

BELASTINGEN EN DIGITAAL LOKET, WAARDEREN EN OBJECTENBEHEER

Gemeente Hilversum en Gemeente Wijdmeren

Aanbestedende dienst:	Gemeente Hilversum
Opgesteld door:	Projectgroep DSB
Datum:	2 juni 2022
Versie:	1.0
Zaaknummer:	1093953
TenderNed Kenmerk	350807

Algemeen

Van maart tot en met mei 2022 hebben de gemeenten Hilversum en Wijdmeren (hierna gezamenlijk aangeduid als de Gemeente) een marktconsultatie georganiseerd voor de onderdelen Belastingen (incl. digitaal loket), Waarderen en Objectenbeheer. De marktconsultatie is op TenderNed bekend gemaakt. Leveranciers hebben kunnen reageren door een vragenlijst te beantwoorden. Naar aanleiding van deze schriftelijke beantwoording zijn per onderdeel met twee partijen gesprekken gevoerd en heeft een consultatie plaatsgevonden van de beschikbare software.

In de marktconsultatie zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- Visie en ontwikkeling op het gebied van lokale belastingen
- Werking van de applicaties, modulaire opbouw en de specifieke voor- en nadelen
- Inzicht in de ondersteuning van werkprocessen
- Architectuur, koppelingen en de verwachte ontwikkelingen
- Wijze van implementatie
- Opbouw van kostenstructuur

Dit verslag beschrijft de uitkomsten van deze marktconsultatie. Het verslag is niet herleidbaar naar leveranciers en is bedoeld voor opname in de aanbestedingsdocumenten die in een volgende fase worden opgeleverd en via TenderNed worden gepubliceerd. Zodoende is er voor alle potentiële inschrijvers een gelijke kans.

Belastingen (incl. digitaal loket)

Intergemeentelijke samenwerking heeft tot gevolg dat leveranciers van belastingsoftware in een kleinere markt hun product moeten verkopen. Hierdoor is de keuze voor de Gemeente beperkt in het aantal leveranciers. Door nieuwe regelgeving, nieuwe technologische ontwikkelingen en modularisatie komen er nieuwe toetreders in de markt.

In het algemeen is de huidige belastingsoftware veelal een doorontwikkeling van software die al meer dan een decennium bestaan. Belastingsoftware omvat vaak het totale spectrum van dienstverlening tot en met inning.

Door wijzigingen in wet- en regelgeving, nieuwe standaarden en gebruikerswensen is de software stapsgewijs ontwikkeld. Modularisatie van de belastingsoftware, self-service door inwoners, SaaS en toepassing van de 'Common ground'-principes, geo-georiënteerd werken en verdere automatisering van repeterende processen zijn ontwikkelingen die spelen en in de komende tijd verdere aanpassing vragen van de belastingsoftware.

Het WOZ-beheer vindt op dit moment in principe plaats in de belastingsoftware. De verwachting is dat dit op termijn zal verschuiven naar een specifieke objectenapplicatie, zodat alle objectgegevens in overeenstemming met elkaar zijn en gemakkelijk kunnen worden opgevoerd. De WOZ-objectvorming, vastlegging van primaire WOZ-kenmerken, kadastrale afbakening en BAG-WOZ relaties zullen dan daar plaatsvinden. De belastingsoftware zal dan voornamelijk nog voor het heffen en innen nodig zijn.

Bijna alle leveranciers van de belastingsoftware bieden ook een module aan voor een digitaal loket. Dit loket biedt belastingplichtigen mogelijkheden om middels 'self service' inzicht te krijgen in zijn of haar eigen belastingplicht, kwijtschelding aan te vragen, bezwaar te maken en/of andere diensten aan te vragen. Het digitaal loket kan worden geïntegreerd met de gemeentelijke website en naar eigen look-and-feel worden aangepast. De loketten zijn veelal nog traditioneel gericht op de digitale dienstverlening.

De software kan door leveranciers worden aangeboden en gehost, soms in combinatie met Citrix/VMware. De leveranciers hebben in zijn algemeenheid nog geen zuivere SaaS-oplossing voor Belastingsoftware beschikbaar.

Een andere conclusie uit de marktconsultatie is dat de inschatting van de incidentele en structurele kosten voor belastingsoftware voor de gewenste contractduur het Europese drempelbedrag voor diensten overschrijdt. Dit betekent dat de belastingsoftware middels een Europese aanbestedingsprocedure moet worden ingekocht.

Waarderen

Het waarderen betreft een aparte module/onderdeel van de belastingsoftware, waarbij de (technologische) ontwikkelingen snel gaan. Voorlopers in de markt zijn samen met klanten en bezig met innovatieve oplossingen rondom Artificial Intelligence (AI) en Machine Learning (ML) en het geo-georiënteerd werken. De huidige oplossingen in de markt worden gedreven door een aantal bewegingen:

- Meer(voudig) gebruik van data
- Vergaande digitalisering
- Uniformering van gegevens
- Vermindering subjectiviteit taxaties en taxatieproces
- Openheid van het waarderen richting belanghebbenden
- Toenemend gebruik van Artificial Intelligence (AI) / Machine Learning (ML) technieken
- Landelijke uniformering waarderingsgrondslagen
- Grafisch en geo-georiënteerd werken

De kwaliteit en de uniformiteit van data die gebruikt worden bij het waarderingsproces neemt toe. Meer partijen en software-oplossingen hebben de waarderingsgegevens nodig (o.a. objectenbeheer, belastingapplicatie en digitaal loket). Leveranciers zijn bezig om naast de geldende standaarden ook API's te ontwikkelen om ervoor te zorgen dat deze data verbonden wordt met toepassingen. De complexiteit van het applicatielandschap neemt hierdoor af.

Doordat de hoeveelheid data toeneemt is het belangrijk de kwaliteit hiervan te borgen. Door vergaande digitalisering kan de kwaliteit geautomatiseerd worden gecontroleerd en bewaakt. De toename van AI-/ML-technieken, maar ook het grafisch weergeven van data zorgen voor ongekennde inzichten in data. In het bijzonder voor woningen gaan deze ontwikkelingen snel en is geautomatiseerd waarderen de toekomst. Transparantie in de controleerbaarheid van de WOZ-waarde en uitlegbaarheid van de taxaties is daarbij nog wel een aandachtspunt.

Leveranciers geven aan dat het beheer van WOZ-gegevens plaats moet vinden op de plek waar de gegevens ontstaan of samenkomen. Een WOZ-object wordt gevormd op de plek waar nieuwe gegevens samenkomen (BAG, BRP, NHR, BRK). Taxatie-technische gegevens ontstaan en worden geregistreerd binnen de waarderingsapplicatie. Dit zal (naar verwachting) in de toekomst zo blijven.

De inschatting vanuit de marktconsultatie is dat de incidentele en structurele kosten voor een waarderingsapplicatie met de gewenste contractduur het Europese drempelbedrag voor diensten eveneens overschrijden. Dit betekent dat de software middels een Europese aanbestedingsprocedure moet worden ingekocht.

Objectenbeheer

Het fysieke domein is enorm in beweging. Vanwege nieuwe wet- en regelgeving neemt de behoefte aan een samenhangende objectregistratie toe. Enerzijds wordt de meer traditionele en administratieve belastingsoftware verrijkt met BAG-modules als opmaat naar een samenhangende

objectenapplicatie. Anderzijds worden geo-georiënteerde oplossingen vanuit de BAG en de BGT ook doorontwikkeld tot integrale applicaties. Dit maakt dat de markt sterk in ontwikkeling is.

De huidige landelijke geo-basisregistraties zijn op verschillende momenten en gescheiden van elkaar ontstaan en vormen tezamen nog geen samenhangend geheel. De SOR gaat hier straks verandering in brengen. In de Samenhangende Object Registratie (SOR) gaan in ieder geval de objecten van de BAG en de BGT op. Daarnaast is het de bedoeling dat ook het gedeelte van de WOZ-administratie waarin objectgegevens zijn opgenomen in de objectenregistratie worden opgenomen. De termijn waarop deze ontwikkeling zal zijn uitgekristalliseerd, is te lang om op te wachten. Het inzetten op het integraal bijhouden van objectkenmerken in zoveel mogelijk één applicatie wordt door leveranciers daarom als logische stap beschouwd in de richting van de SOR. Echter zijn nog lang niet alle leveranciers zover en wordt de software volop doorontwikkeld. Diverse leveranciers hebben hiervoor al een roadmap beschikbaar.

De eerste stap is het in samenhang inzichtelijk maken van objectgegevens uit de basisregistraties en bronadministraties van de BAG, WOZ en deels BGT. Voor het opwerken van de gegevenskwaliteit bieden deze leverancier in 2021 allemaal al oplossingen, zoals een kwaliteits-monitoring en verschillenanalyses gegevens uit verschillende administraties worden vergeleken en inconsistenties inzichtelijk worden gemaakt. Ook het doen van (interne) terugmeldingen kan als standaard functionaliteit worden beschouwd. Doorontwikkeling van de software blijft op dit domein dus nodig aangezien de ontwikkeling van de SOR op landelijk niveau nog niet zijn uitontwikkeld en qua techniek komende tijd ook nog geen volwaardige SOR-applicatie mag worden verwacht.

Alle leveranciers die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie bieden een volwaardige BAG-applicatie. Hierbij wordt door velen volop ingezet op een geo-georiënteerde gebruikersinterface die volledig werkt vanuit de kaart. Dit betekent echter geen vervanging van bestaande GIS- of Autocad applicaties. Inwinning zal veelal nog op die wijze blijven verlopen en aparte BGT-software blijft benodigd.

De inschatting vanuit de marktconsultatie is dat de incidentele en structurele kosten voor de software voor het objectenbeheer voor de gewenste contractduur het Europese drempelbedrag voor diensten ook overschrijdt. Dit betekent dat de software middels een Europese aanbestedingsprocedure moet worden ingekocht.