

Klantportaal

Omschrijving

Algemeen

EKP1	De klanten moeten middels elk (toekomstig) wettelijk erkend inlogmiddel zoals bijvoorbeeld Digi-D, eHerkenning en Digi-D machtiging, toegang kunnen verkrijgen tot het klantenportaal.
EKP2	Het klantenportaal moet gebruiksvriendelijk zijn (intuïtief) en gepersonaliseerd zijn. Er moet intelligentie op de specifieke klant, klantsituatie, op waterschap en/of eigen gemeenten (bijvoorbeeld WOZ/hond) toegepast worden. Alleen dat wordt getoond wat voor de klant van toepassing is (op maat).
EKP3	Het klantenportaal moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen, veilig (AVG), responsive en meertalig zijn en een tool hebben voor monitoring en analyse.
EKP4	In het klantenportaal moet de klant (persoon of bedrijf) het volgende kunnen doen. De klant voert zelf regie; de klant kan de eigen gegevens inzien en wijzigen zoals: - postadres opgeven, wijzigen of beëindigen - IBAN opgeven en wijzigen of verwijderen - Automatische incasso instellen, wijzigen of beëindigen - Incassodag en aantal termijnen kunnen instellen en wijzigen - Contactgegevens (e-mail; telefoonnummer; voorkeurskanaal) opgeven en wijzigen - Vanuit de landingspagina moet je overal naar toe kunnen navigeren. De RBG wil zelf kunnen bepalen welke gegevens (bijvoorbeeld huidige WOZ-waarde en openstaand bedrag) direct op landingspagina getoond worden. - Betalen (alle openstaande aanslagen, per aanslag of een gedeelte van het bedrag) via diverse betaalmogelijkheden zoals iDEAL, e-Machtigen, Paypal via alle gangbare banken. Het betaalproces moet veilig en gebruiksvriendelijk zijn (snel en eenvoudig). - Betalingsregeling aanvragen; klant kan zelf aantal termijnen bepalen binnen de vastgestelde beleidsregels van de RBG - Bezwaar maken (intelligentie op soort heffing, redenen en bezwaartermijnen) - Kwijtschelding aanvragen (intelligentie op klantsituatie en op fase, zoals in behandeling, verkorte kwijtschelding na toetsing, hernieuwde verzoeken, beroep e.d.) - Inzien WOZ-waarden, taxatieverslagen - Controle uitvoeren op WOZ-waarde (voormelding) en objectkenmerken - Digitale formulieren invullen zoals Permanente Markt Analyse (PMA) - Overzicht van Lopende zaken (status van bezwaar; kwijtschelding; verzoeken; e.d.) - Digitale aangifte voor alle 'aangifte'-heffingen (bijvoorbeeld: zuiveringsheffing bedrijven, toeristenbelasting) - Aanslagen en specificatiestaten inzien - Betalingen inzien - Berichten en gedane digitale acties van de klant inzien (post in, post uit, acties) - Honden aan- en afmelden - Uploaden van stukken mbt bezwaar; kwijtschelding; WOZ; honden afmelden etc. - Oude gegevens (max. 7 jaar) inzien onder uitklapbare historie - Afspraken maken (baliebezoek, terugbelverzoek) De door de klant opgevoerde of gewijzigde gegevens moeten doorgevoerd worden naar het belastingstelsel. Wijzigingen en bevestigingen worden opgeslagen als post.
EKP5	In het klantenportaal moet een zoekfunctie zijn. De getoonde gegevens moeten gefilterd en gesorteerd kunnen worden.
EKP6	In het klantenportaal moeten we zelf functioneel beheer kunnen uitvoeren zoals het aanpassen van teksten. Er moeten ook teksten toegevoegd kunnen worden zoals help- of infoteksten.
EKP7	De klant moet de mogelijkheid hebben tot chatten of vragen te stellen.
EKP8	Het design van het klantenportaal moet identiek zijn aan het design van de website.
EKP9	Een actie van de klant in het klantenportaal wordt bevestigd via het voorkeurskanaal (o.a. e-mail, sms) van de klant, bijvoorbeeld na bezwaar, instellen automatische incasso, etc. en vastgelegd in het belastingstelsel of postmodule.
EKP10	Er moet connectie mogelijk zijn met o.a. de website, MijnOverheid via deeplinks en vice versa.
EKP11	Klanten met veel data (aanslagen, belangen, poststukken) moeten geen hinder of beperkingen ondervinden bij raadplegen en/of acties van het klantenportaal.
EKP12	Binnen het klantenportaal moeten de klanten de locatie kunnen zien op een kaart inclusief het tonen van een foto (bv van huis, bedrijfspand)
EKP13	Schuldhelpverleners en bewindvoerders moeten snel en eenvoudig acties voor hun cliënten kunnen doen in het kader van MSNP, beschermingsbewind en budgetbeheer zoals inzien openstaande schuld, aanvraag indienen voor kwijtschelding, etc.
EKP14	Notarissen moeten via het klantenportaal woz-waarden en de bijbehorende berekende eigenarenbelasting(en) kunnen inzien van objecten t.b.v. de doorberekening in de kooptransactie. Dit betreft een functionaliteit die uitsluitend voor notarissen beschikbaar gesteld moet worden.