



Frontoffice

Omschrijving

KCC

EF1	Tijdens klantcontact moet de medewerker alle klantgegevens snel kunnen inzien. Dit betreft o.a aanslaggegevens, adres(-historie), relaties, betalingen, bankrekeningnummers. Doel hiervan is om snel inzicht te krijgen in de klant.
EF2	Acties moeten gemakkelijk en eenvoudig uit te voeren zijn, zoals bijvoorbeeld het opvoeren van contactgegevens, betaalafspraken maken, meldingen maken voor de backoffice.
EF3	Binnen het belastingstelsel moet er een mogelijkheid zijn tot het plaatsen van een tijdelijke melding bij een klant wanneer er een speciale actie of gebeurtenis is. Bijvoorbeeld invordering uitbesteed aan partij X, hertstel actie AIC, etc.
EF4	Binnen het belastingstelsel moet de medewerker de mogelijkheid hebben tot het maken van een melding met een opvolgdatum in de toekomst, De historie moet inzichtelijk zijn en de meldingen moeten filter- en sorteerbaar zijn.
EF5	Binnen het belastingstelsel moet de medewerker een melding kunnen maken die kan worden doorgezet naar een werkvoorraad, vanwaar deze melding kan worden opgepakt en afgehandeld.
EF6	Binnen het belastingstelsel moeten (achteraf ten onrechte) gemaakte meldingen verwijderd en gewijzigd kunnen worden.
EF7	Op vooraf gedefinieerde e-mailadressen van de RBG moeten e-mails van klanten in het belastingstelsel binnenkomen. Deze moeten in het belastingstelsel geregistreerd worden als werkvoorraad. Afhandelen en beantwoorden verloopt via templates met standaardteksten. De ontvangen e-mails en de beantwoording moeten worden bewaard als post.
EF8	Tijdens klantcontact moet de medewerker eenvoudig kunnen zoeken op, maar niet limitatief, BSN-nummer, KVK nummer, adressen, naam waarbij alle gevonden resultaten getoond worden, zoals bijvoorbeeld een natuurlijk persoon met een eenmanszaak.
EF9	Binnen het belastingstelsel moeten bepaalde zaken expliciet en eenvoudig zichtbaar worden gemaakt, zoals bijvoorbeeld meerdere aanslagen onbetaald, openstaande aanslagen bij de partner/medebewoner.
EF10	Tijdens klantcontact moet de medewerker de klant eenvoudig een betaaloplossing kunnen bieden zoals bijvoorbeeld voor een aanslag met of zonder automatische incasso of bij meerdere aanslagen in één betaalregeling met of zonder automatische incasso. De incassorekening moet kunnen afwijken van de vastgelegde IBAN van de klant.
EF11	Tijdens klantcontact moet de medewerker nieuwe contactgegevens (geautomatiseerd) kunnen toevoegen en wijzigen, zoals bijvoorbeeld een telefoonnummer waarmee de klant ons belt.
EF12	Tijdens klantcontact moet de medewerker op klantniveau alle actuele en historische klantgegevens vanuit zowel interne als externe bronnen kunnen opzoeken en inzien, zoals bijvoorbeeld de volledige contacthistorie met betrekking tot kwijtschelding en bijvoorbeeld informatie uit bronnen zoals Kadaster en RDW.
EF13	Op basis van bijvoorbeeld het contactnummer, telefoonnummer moeten de klantgegevens getoond worden als een klant belt naar het algemene telefoonnummer van de RBG.

Post

EF14	Binnen het belastingstelsel moet de ontvangen en verzonden post in één scherm te zien zijn, sorteerbaar en filterbaar
------	---



Frontoffice

#	Omschrijving
EF15	Binnen het belastingstelsel moeten poststukken via een e-mailfunctionaliteit naar de klant verzonden kunnen worden, zoals maar niet limitatief aanslagbiljet, taxatieverslag.
EF16	Binnen de postmodule moet de medewerker de mogelijkheid hebben om handmatig en geautomatiseerd documenten, e-mails, etc. toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen.
EF17	Binnengekomen klantreacties zoals bijvoorbeeld via post en e-mails moeten afhankelijk van de werkstroom automatisch en handmatig geklassificeerd worden naar soort post, zoals maar niet limitatief bezwaar, kwijtschelding en workflows aanmaken. De klantreacties worden als pdf opgeslagen.
EF18	Binnen het belastingstelsel moet de medewerker een eerder verstuurd document kunnen klaarzetten om opnieuw (als kopie) te kunnen versturen.
EF19	Binnen het belastingstelsel moet een rapportagetool beschikbaar zijn waarbij het mogelijk is het aantal poststukken en meldingen per onderwerp inzichtelijk te krijgen op datum van binnenkomst. Daarnaast moet de rapportagetool inzichtelijk maken wat de gemiddelde doorlooptijd is van de afhandeling van de poststukken en meldingen.
EF20	Door een extern bureau gescande documenten worden geïmporteerd in de postmodule en indien mogelijk geautomatiseerd verwerkt.
EF21	Processen zoals binnenkomend bezwaar, kwijtschelding worden n.a.v. metadata automatisch klaargezet in het belastingstelsel
EF22	Het is mogelijk om o.b.v. een kenmerk, zoals aanslagnummer, klantnummer of object, verschillende dossiers op te bouwen. Denk hierbij aan bezwaar, beroep, kwijtschelding. Een dossier bevat zowel binnenkomende, uitgaande poststukken, emails etc
EF23	Een dossier moet zowel automatisch als handmatig afgesloten kunnen worden.
EF24	Dossiers worden ook aangeboden op het klantenportaal (MijnRBG)
EF25	Poststukken dienen voor verdere behandeling in een werkvoorraad van een ander team geplaatst te kunnen worden
EF26	Vanuit de postmodule moet het mogelijk zijn om een klant te e-mailen wanneer iets niet duidelijk is. Dergelijke e-mails worden opgenomen in het dossier.
EF27	Alle digitale poststukken worden gedurende de periode zoals vastgelegd in de selectielijst van de archiefwet opgeslagen en zijn online opvraagbaar.
EF28	Het is mogelijk om digitale documenten die ouder zijn dan vijf jaar te exporteren naar een extern medium. Dit medium wordt aangeboden aan de RBG. De RBG is vervolgens verantwoordelijk voor de vernietiging van deze digitale poststukken (e.e.a. conform de selectielijst)
EF29	Bewaartermijnen i.h.k.v. de archiefwet moeten vastgelegd kunnen worden. Het moet mogelijk zijn om archief vernietigingslijsten op te stellen.
EF30	Na goedkeuring en opstellen van het procesverbaal van vernietiging moeten de daarvoor in aanmerking komende dossiers vernietigd kunnen worden.
EF31	Op basis van een verwijderverzoek in het kader van de AVG moeten poststukken verwijderd kunnen worden.