

Concept Programma van Eisen

Gepersonaliseerde heffing toeristenbelasting



Inhoudsopgave

Gepersonaliseerd heffen en innen	2
Aanleiding	2
Projectdoel	3
De opdracht	3
Achtergrond	5
Stakeholders	5
Aandachtspunten	6
Programma van Eisen en Wensen	8
Functionaliteit	8
Beveiliging en privacy	11
Juridisch	12
Financieel	12
Technisch	13

Gepersonaliseerd heffen en innen

De gemeenten Terschelling en Vlieland zijn voornemens het systeem voor heffen en innen van toeristenbelasting te herzien. De herziening betreft een omslag van heffen bij logiesverstrekkers naar een gepersonaliseerd systeem, waarbij gasten in principe zelf verantwoordelijk zijn voor het betalen van de toeristenbelasting.

Het vervoer tussen Harlingen en beide eilanden wordt verzorgd door rederij Doeksen. Deze Nederlandse rederij speelt een belangrijke rol bij het heffen en innen van toeristenbelasting. De heffing voor de eerste dag wordt in de huidige situatie door de firma Doeksen geïnd via het ticket voor de overtocht naar de eilanden. Met name vanuit deze rol is rederij Doeksen dan ook een belangrijke stakeholder in dit project. Of de rederij ook in de toekomst een rol speelt bij het heffen van toeristenbelasting is afhankelijk van de wijze waarop gepersonaliseerde heffing wordt gerealiseerd.

Aanleiding

De omslag naar een rechtstreekse heffing sluit aan op het profijtbeginzel. Gebruikers van een voorziening betalen zelf rechtstreeks hun verschuldigde belasting aan de gemeente. Bij de meeste andere belastingen wordt ditzelfde principe toegepast. Een persoonsgebonden systeem op basis van daadwerkelijk verblijf draagt bij aan een betere afspiegeling van de inkomsten van de toeristenbelasting in relatie tot de lengte van dat verblijf.

De belangrijkste redenen om te zoeken naar een alternatief op de huidige methode van heffen en innen van toeristenbelasting zijn:

- ondernemers ontzorgen door deze taak en bijbehorende administratieve verplichtingen van ze over te nemen;
- eerlijker systeem waarbij bezoekers rechtstreeks de juiste bedragen betalen zonder dat dit vertroebelend werkt op de tarieven van ondernemers of leidt tot onbedoelde extra inkomsten;
- het huidige forfaitaire systeem is toe aan vernieuwing;
- liquide middelen zijn lange tijd (circa 2 jaar) bij ondernemers, dit vormt een potentieel financieel risico;
- eenvoudiger om tarieven aan te passen in een centraal digitaal systeem;
- beter en sneller inzicht in de daadwerkelijke opbrengsten van de toeristenbelasting.

Projectdoel

Het uiteindelijke projectdoel luidt als volgt:

Het realiseren van een veilig systeem voor gepersonaliseerde heffing en inning van toeristenbelasting op basis van daadwerkelijk verblijf op de eilanden.

Om tot dit doel te komen is het project verdeeld in fasen met diverse beslismomenten. De meest belangrijke is de uiteindelijke beslissing om over te gaan tot implementatie en invoering van deze nieuwe vorm van heffen en innen van toeristenbelasting.

Voordat dit besluit kan worden genomen is het essentieel om een goed beeld te hebben van de mogelijke alternatieven. Een aantal jaren geleden is al een globale verkenning gedaan van de mogelijkheden en is een aanzet gemaakt tot een business case. De huidige fase van het project is gericht op het verkrijgen van meer gedetailleerde en actuele informatie over de mogelijkheden van een dergelijk systeem. Het doel van deze fase is als volgt omschreven:

Het identificeren van mogelijkheden om gepersonaliseerde heffing en inning van toeristenbelasting in de praktijk te realiseren, rekening houdend met de eisen en wensen van alle betrokken partijen.

Op basis van informatie uit de markt moet een helder beeld worden geschetst van: beschikbare oplossingen, technische mogelijkheden en een goede indicatie van de te verwachte kosten van de verschillende alternatieven.

De opdracht

Voordat het besluit genomen kan worden om over te gaan tot deze nieuwe manier van gepersonaliseerd heffen en innen van toeristenbelasting is inzicht nodig in de mogelijkheden om dit in de praktijk uit te voeren. Het middel is hierbij ondergeschikt aan het doel. De wijze waarop kan variëren van een digitale of fysieke pas, een app op een smartphone, betaling online, contactloos via een betaalautomaat of een combinatie van verschillende middelen.

De opdracht luidt als volgt:

Beschrijf op welke wijze en met welke technische mogelijkheden de gemeenten Terschelling en Vlieland gepersonaliseerde heffing en inning van toeristenbelasting kunnen realiseren. Als u meerdere mogelijkheden ziet, geef dan aan wat de voor- en nadelen van deze mogelijkheden zijn en wat u hierbij adviseert.

In dit document wordt meerdere malen verwezen naar het Duitse Waddeneiland Norderney. Dit betekent niet dat de opdrachtgever op zoek is naar een vergelijkbaar systeem. Het is simpelweg een voorbeeld van hoe een dergelijk systeem in de praktijk kan werken. Het systeem op Norderney is inmiddels ruim 15 jaar oud. In 2024 wil Norderney overstappen op een nieuw systeem, dat beter past bij deze tijd en toekomstbestendig is. Dit systeem wordt (naar verwachting) ontwikkeld door de Duitse firma MDSI.

In dit nieuwe systeem zal de betaling plaatsvinden via een app op de mobiele telefoon. Het is nog niet duidelijk of contant betalen ook mogelijk gaat zijn. Norderney heeft hierbij een voorkeur uitgesproken om volledig zonder contant geld te werken. Voor Terschelling en Vlieland is de mogelijkheid om ook contant te kunnen betalen een eis.

Inmiddels blijken ook andere eilanden in Duitsland gebruik te maken van digitale gastenkaarten, zoals: Pellworm, Amrum, Föhr en Fehmarn. Op het Duitse Waddeneiland Borkum stond de digitale gastenkaart gepland voor december 2021. Daarnaast blijkt men ook in Cuxhaven en in Bad Zwischenahn digitale versies te gebruiken.

In eerdere verkenningen zijn mogelijkheden voor een 'Waddenpas' onderzocht. De gedachte hierachter is dat een pas, die voor meerdere doeleinden kan worden gebruikt, meer waarde biedt aan gebruikers. Naast toeristenbelasting kunnen bijvoorbeeld kortingen bij ondernemers, loyaliteitsprogramma's en toeristische informatie worden gekoppeld. Hoewel het concept van een dergelijke 'Waddenpas' nog steeds leeft, blijft de scope van het project in dit stadium beperkt tot het primaire doel; het rechtstreeks heffen en innen van toeristenbelasting. Het moet wel mogelijk zijn om in een later stadium extra functionaliteit aan het systeem toe te voegen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een modulaire opbouw, waarbij nieuwe modules toegevoegd kunnen worden om het systeem in de toekomst uit te breiden.

In dit document wordt gesproken over realisatie en ontwikkeling van een systeem. Dit betekent niet dat we 'nieuwbouw' als enige optie zien. Gezien de tijd, die doorgaans gepaard gaat met het ontwikkelen en testen van nieuwe systemen, zien wij het gebruik van bestaande oplossingen ook zeker als alternatief. Het gebruik van technologie en systemen, die op dit moment al in de praktijk worden toegepast, heeft om verschillende redenen de voorkeur. Een kortere implementatietijd, meer zekerheid en lagere kosten verkleinen het projectrisico en verhogen de kans op een succesvolle implementatie. Oplossingen die gebruik maken van bestaande systemen en componenten zijn dan ook zeer welkom.

Achtergrond

De afgelopen jaren is heffing en inning van toeristenbelasting voor beide Waddeneilanden op de traditionele manier uitgevoerd. Hierbij werken de gemeenten samen met Rederij Doeksen en de verschillende logiesverstrekkers op de eilanden. Om een goed beeld te krijgen van de huidige situatie worden in dit hoofdstuk allereerst de verschillende stakeholders en hun belangen benoemd. Vervolgens wordt een aantal aandachtspunten beschreven, die relevant zijn bij het formuleren van mogelijke oplossingen.

Stakeholders

Voor dit project kunnen de volgende partijen als belanghebbenden worden aangemerkt.

- gemeenten Terschelling en Vlieland;
- rederij Doeksen;
- ondernemers;
- gasten;
- eilandbewoners.

De gemeenten Terschelling en Vlieland

Voor de gemeenten is het van belang dat de nieuwe methode van heffen en innen van toeristenbelasting een oplossing biedt voor de bezwaren ten aanzien van het huidige systeem. Het project dient te leiden tot een eerlijker systeem van heffing, dat aansluit op de eisen van deze tijd en voldoende flexibiliteit biedt voor de toekomst.

Rederij Doeksen

De firma Doeksen is een belangrijke partner van de gemeenten en als zodanig een belangrijke partij in dit project. Voor Doeksen is het vooral van belang dat een andere vorm van heffen en innen niet leidt tot een verstoring van de bedrijfsvoering. Een nieuw systeem dient dan ook goed aan te sluiten op de bestaande systemen van de rederij, of daar geheel los van te staan.

De rol van de firma Doeksen in de nieuwe situatie is afhankelijk van de oplossingsrichting die uiteindelijk gekozen wordt. Doeksen wordt door haar opdrachtgever (het Ministerie van I en W) onder meer beoordeeld op prijs en kwaliteit door reizigers. Als Doeksen een groter deel van de toeristenbelasting int, dan dient dit deze score niet negatief te beïnvloeden. Wanneer de toeristenbelasting voor overnachtingen bijvoorbeeld ook via het ticket wordt betaald, dan stijgt de prijs van de overtocht in de perceptie van de klant en zal dit mogelijkwijs leiden tot een lagere score. Dat moet vermeden worden.

Ondernemers

Naar ondernemers toe is ontzorgen de belangrijkste doelstelling. Door de heffing en inning van toeristenbelasting rechtstreeks bij de eindgebruiker te doen wordt de administratieve last voor ondernemers verlaagd. Door de toeristenbelasting rechtstreeks te innen rekent de bezoeker een lager bedrag af bij de logiesverstrekkers. De prijs van de overnachting zelf daalt hiermee voor de klant wat een positief effect heeft op de prijs-kwaliteit beleving.

Gasten

Voor gasten is het van belang dat een nieuwe manier van heffen en innen zo gebruikersvriendelijk mogelijk werkt. Dit geldt uiteraard zowel voor incidentele gasten als voor frequente bezoekers. Deze laatste groep maakt in de praktijk vaak gebruik van de vaste reizigerspas van de rederij. Met deze pas ontvangt men 20% korting op overtochten en enkele aanvullende voordelen.

Eilandbewoners

Voor eilandbewoners is het vooral van belang dat zij geen last ondervinden van een andere methode van heffen en innen. Deze groep mensen is niet belastingplichtig voor deze belastingen en heeft hier in de huidige situatie dan ook feitelijk niet mee te maken. Gasten betalen bij het boeken van een ticket naar een eiland de toeristenbelasting voor de dag van aankomst via het bootticket. Eilandbewoners maken gebruik van een eilanderspas waarbij de kosten van de overtocht achteraf worden geïncasseerd. Men merkt in de praktijk dus niets van dit proces van heffen en innen en dat dient in de toekomst niet anders te zijn.

Aandachtspunten

Dag van aankomst

De heffing voor de dag van aankomst wordt geïnd via het ticket voor de overtocht van rederij Doeksen. Deze firma verzorgt het vervoer naar zowel Terschelling als Vlieland en verantwoordt de aantallen bezoekers aan de gemeenten, zonder hierbij persoonsgegevens te delen. De geïnde bedragen toeristenbelasting draagt Doeksen vervolgens af aan de gemeenten. De rederij ontvangt hiervoor een vergoeding voor de administratiekosten, gebaseerd op een percentage van de opbrengst. In het nu gevraagde systeem zou de separate inning voor de dag van aankomst door Doeksen kunnen vervallen en opgenomen worden in het nieuwe systeem.

Overnachtingen

Gasten, die op het eiland overnachten, worden aangeslagen voor toeristenbelasting via de logiesverstrekkers, althans voor zover deze als zodanig geregistreerd staan. De belasting geldt per overnachting. Voor het afrekenen van de toeristenbelasting met de gemeente hebben logiesverstrekkers een keuze. Men kan afrekenen op basis van registratie van het werkelijke aantal bezoekers en overnachtingen of op basis van een met de gemeente afgesproken forfait. In dit laatste geval doen zij geen aangifte. De details van de forfaits zijn opgenomen in de gemeentelijke verordeningen.

Vrijstellingen

In de verordening Toeristenbelasting van Terschelling zijn verschillende vrijstellingen opgenomen. Het betreft bijvoorbeeld vrijstellingen voor familieleden die logeren bij eilanders thuis, medewerkers van bedrijven, bezoekers van begrafenissen, eigenaren van vakantiewoningen etc. Deze vrijstellingen gelden alleen voor de nachten volgend op de eerste dag van het bezoek. Voor de heffing van de dag van aankomst via het bootkaartje gelden geen vrijstellingen.

Het gepersonaliseerde systeem moet dergelijke vrijstellingen ondersteunen en daarnaast de mogelijkheid bieden om vrijstellingen toe te voegen of te wijzigen. Een goede controle op de toepassing en handhaving van deze vrijstellingen is van groot belang.

Forensenbelasting

Naast het systeem van heffing en inning van toeristenbelasting is er in de huidige situatie vrijstelling van heffing voor de vervolgdagen voor natuurlijke personen indien sprake is van heffing van forensenbelasting. In een dergelijk geval wordt namelijk voor de betreffende accommodatie (in alle gevallen zijn dat recreatiewoningen) forensenbelasting geheven indien de eigenaar meer dan 90 dagen per jaar de beschikking heeft over een gemeubileerde woning. Mensen met een 2e woning of chalet op Terschelling betalen een vast bedrag per slaapplek aan forensenbelasting, ongeacht of ze gebruik maken van de woning. Vlieland hanteert een vast bedrag per woning.

Kanttekening bij de groep forensenbelasting is dat deze bij verhuur toeristenbelasting vraagt aan hun gasten. Dat bedrag hoeft men nu niet af te dragen aan de gemeente, maar wordt als tegemoetkoming in het vaste bedrag van de forensenbelasting gezien.

Bij gepersonaliseerd heffen en innen ligt het voor de hand dat op een andere manier met deze belasting wordt omgegaan. Bij de uitwerking van een nieuw systeem vraagt deze bezoekerscategorie en de daaraan gekoppelde forensenbelasting aandacht.

Aantallen en typen tickets

Bij ongeveer 90% van de verkochte boottickets gaat het om een retourtje. In dergelijke gevallen is dus vooraf vast te stellen wat het correcte bedrag aan toeristenbelasting is en zou het dan ook mogelijk zijn om deze vooraf te laten betalen. In de resterende 10% van de gevallen gaat het om een enkele reis. In die gevallen kan de toeristenbelasting pas worden vastgesteld op het moment dat de terugreis wordt geboekt.

Reservering, betaling en controle van tickets

De meeste boottickets worden online gekocht. Hierbij heeft de reiziger de keuze uit verschillende betalingsmethoden, waaronder iDeal en creditcard. Daarnaast is het mogelijk om tickets telefonisch of aan de servicebalie te bestellen. Contant afrekenen aan de balie is nog steeds een optie. De vraag is of het ook in de nieuwe situatie nog mogelijk moet zijn om de toeristenbelasting contant te kunnen voldoen.

Tickets zijn geldig voor een specifieke vaart op een bepaalde datum en tijdstip. Met behulp van scanners in de terminal van rederij Doeksen wordt de geldigheid van het ticket gecontroleerd. Alleen met een geldig ticket kan de bezoeker door naar de veerboot.

Programma van Eisen en Wensen

In dit hoofdstuk vindt u het Programma van Eisen en Wensen. De eisen zijn aangeduid met een 'E' en kunnen worden gezien als noodzakelijke onderdelen. Oplossingen die niet aan deze criteria voldoen zullen niet leiden tot een gewenst eindresultaat. Als deze opdracht leidt tot een aanbesteding dan worden deze eisen als uitsluitende criteria opgenomen.

De wensen zijn aangeduid met een 'W'. Hierbij gaat het om criteria die vooralsnog niet noodzakelijk zijn, maar wel worden gezien als belangrijke aandachtspunten, die we graag terugzien in de geboden oplossingen. In het geval van aanbesteding van de opdracht zullen deze wensen worden opgenomen als gunningscriteria. De mate waarin deze wensen worden beantwoord zal in dat geval resulteren in een score per onderdeel.

De verschillende eisen en wensen zijn op onderdelen gegroepeerd en beschreven. Hierbij is onderscheid gemaakt in de volgende onderwerpen:

- functionaliteit;
- beveiliging & privacy;
- juridisch;
- financieel;
- technisch.

Functionaliteit

De gemeenten Terschelling en Vlieland wensen een gebruikersvriendelijk en veilig betaal- en registratiesysteem voor gepersonaliseerd heffen en innen van toeristenbelasting dat voldoet aan de eisen van deze tijd en niet fraudegevoelig is. Onder gepersonaliseerd heffen en innen wordt verstaan dat de verschuldigde toeristenbelasting rechtstreeks wordt geïnd bij de belastingplichtige gast op basis van het daadwerkelijk geregistreerde verblijf op het eiland.

Nr.	Omschrijving
E1	Niet alle gasten zijn belastingplichtig voor de toeristenbelasting. Bij de verschillende typen gasten kan onderscheid worden gemaakt in: • gasten die toeristenbelasting betalen; • reizigers die geen toeristenbelasting betalen, te weten: - gasten die forensenbelasting betalen; - eilandbewoners; - gasten die vallen onder een vrijstelling. Het systeem dient zelfstandig te kunnen herkennen om welk type gast het gaat zodat in alle gevallen het juiste tarief wordt gehanteerd. Kanttekening hierbij is de vraag of de forensenbelasting in dit nieuwe systeem verdwijnt of dat deze wordt gehandhaafd. De mogelijkheid om een maximum aan toeristenbelasting in te stellen zou een alternatief kunnen zijn voor de huidige forensenbelasting en dient als zodanig een optie te zijn in het systeem.

- E2 Het juiste bedrag aan toeristenbelasting wordt vastgesteld op basis van het verblijf en de in de gemeentelijke verordeningen vastgestelde tarieven. Hierbij dient het systeem rekening te houden met de daarin vastgelegde vrijstellingen.
- E3 Het systeem moet verschillende tarieven voor de toeristenbelasting kunnen ondersteunen. Deze tarieven kunnen per jaar veranderen en moeten eenvoudig aangepast kunnen worden.
- De tarieven en vrijstellingen kunnen ook in de toekomst van elkaar verschillen. Beide eilanden moeten dus hun eigen tarieven kunnen hanteren. Voor de eenvoud streven we ernaar om de verordeningen en vrijstellingen zoveel mogelijk gelijk te trekken. Het systeem moet echter de situatie ondersteunen waarbij iedere gemeente haar eigen tarieven en vrijstellingen kan hanteren.
- W1 Naast wijziging van reguliere tarieven is het ook denkbaar dat in de toekomst met verschillende tariefgroepen gewerkt wordt. Bijvoorbeeld een seizoensgebonden tarief of toepassing van een staffel, waarbij het bedrag dat bezoekers betalen gekoppeld wordt aan de lengte van het verblijf en het tarief per dag lager wordt naarmate men langer op het eiland verblijft. Hier zou een maximum per jaar of maand aan verbonden kunnen worden.
- W2 Eventuele tariefgroepen moeten periode gebonden zijn. De gemeentelijke verordeningen kunnen jaarlijks wijzigen. Het systeem dient aan de hand van de datum te kunnen bepalen welk tarief op dat moment van toepassing is.
- E4 Het systeem dient praktisch uitvoerbaar te zijn zonder dat het daarvoor noodzakelijk is om een ambtelijke uitvoeringsorganisatie in het leven te roepen. Wanneer Doeksen hierbij een rol speelt mogen er geen risico's ontstaan m.b.t. de software en hardware in het primaire proces van de rederij. Een storing in deze oplossing mag niet leiden tot een verstoring in de bedrijfsvoering van rederij Doeksen of een vertraging in de dienstregeling.
- De scanners in de terminal van rederij Doeksen controleren alleen de geldigheid van het ticket. Het is technisch mogelijk om hier een extra controle toe te voegen om ook te verifiëren of het volledige bedrag aan toeristenbelasting betaald is. Als iemand nog niet betaald heeft kan dit leiden tot opstoppen in de terminal en vertraging in de dienstregeling. Een dergelijke verstoring van de bedrijfsvoering is voor rederij Doeksen niet acceptabel. Het systeem dient het risico op dergelijke verstoringen dan ook te minimaliseren of geheel te voorkomen.
- E5 Gebruiksvriendelijkheid van een nieuw systeem is essentieel om te komen tot een succesvolle implementatie en exploitatie. Hierbij is het vooral van belang dat er geen groepen worden buitengesloten. Het systeem dient voor alle gasten eenvoudig in het gebruik te zijn, dus ook voor gasten die geen smartphone hebben of minder digitaal vaardig zijn.

- E6 Het systeem moet eenduidig zijn. Dit betekent dat zowel uitleg als uitvoering voor de bezoekers duidelijk moet zijn, inzichtelijk op websites en andere informatiedragers. Iedereen moet gemakkelijk in staat zijn de hoogte van de belasting tijdens een verblijf te berekenen.
- E7 Gepersonaliseerd heffen van toeristenbelasting betekent een extra betaling en daarmee een extra handeling voor bezoekers. De manier waarop deze betaling wordt afgehandeld moet niet als belemmerend worden ervaren. De voorkeur gaat bovendien uit naar een vorm van betalen waarbij de benodigde hardware minimaal is en het gemak voor de gebruiker voorop staat.
- E8 Bij retourtickets komt het in de praktijk regelmatig voor dat deze worden omgeboekt. Via het reserveringssysteem van de firma Doeksen is het vrij eenvoudig om een bestaand ticket om te boeken naar een ander tijdstip, een andere datum of een andere boot. De eventuele gevolgen die dit heeft voor de kosten van de overtocht worden door het systeem van Doeksen verrekend.
- Wanneer het aantal dagen dat de gast op het eiland verblijft wijzigt, heeft dit uiteraard ook gevolgen voor het verschuldigde bedrag aan toeristenbelasting. Of dit gevolgen heeft hangt af van het moment waarop gasten de toeristenbelasting betalen. Wanneer dit pas bij vertrek gebeurt dan heeft een tussentijdse wijziging geen gevolgen. Als men de toeristenbelasting al betaald heeft is dit wel het geval. Een wijziging kan dan betekenen dat men moet bijbetalen of recht heeft op teruggaaf. De aangeboden oplossing dient hiermee rekening te houden.
- E9 Het systeem moet verschillende betalingsmethoden ondersteunen waarbij rekening wordt gehouden met de vormen van betaling die momenteel in Nederland gebruikelijk zijn, waaronder contante betaling.
- W3 Op basis van de gegenereerde gegevens moet het mogelijk zijn om rapportages te genereren, zowel periodiek als op ad hoc basis. Bij voorkeur beschikt het systeem over een aantal standaardrapportages. De exacte inhoud van de gewenste rapportages kan in een later stadium worden gespecificeerd. Daarnaast is het wenselijk dat de opdrachtgever aanvullende rapportages kan maken, zonder tussenkomst van de leverancier.
- E10 Gedurende de zomermaanden bezoeken ook veel jongeren de eilanden. Hierbij komt het regelmatig voor dat de laatste centen zijn uitgegeven tijdens het verblijf en dat ze alleen nog een geldig retourticket hebben. Als de toeristenbelasting nog niet is voldaan kan dit bij controle in de terminal leiden tot vertraging. Dergelijke verstoringen zijn voor rederij Doeksen niet acceptabel. Om deze situatie te voorkomen is het wenselijk dat gasten de toeristenbelasting al betaald hebben voordat men bij terugreis in de terminal aankomt.

- E11 Het grootste deel van de gasten op de eilanden reist via rederij Doeksen. Daarnaast is er een groep mensen die de eilanden bezoekt via de (jacht)havens middels watertaxi, jacht- of chartervervoer. Het systeem dient deze verschillende stromen gasten te ondersteunen.
- W4 In het oorspronkelijke idee van een Waddenpas zou het systeem niet uitsluitend bedoeld zijn voor de gepersonaliseerde heffing en inning van toeristenbelasting, maar ook andere voordelen bieden. Denk hierbij aan korting bij ondernemers op de eilanden (zoals de vaste reizigerspas), of gebruik van de pas of QR-code voor faciliteiten, zoals vervoer of toegang tot bepaalde gelegenheden.
- In deze fase is besloten om te focussen op het onderdeel toeristenbelasting. Aanvullende mogelijkheden worden vooralsnog buiten beschouwing gelaten. De mogelijkheid om in een later stadium aanvullende functies aan het systeem te koppelen dient wel te worden meegenomen.
- W5 De mogelijkheid om in de toekomst nieuwe functionaliteit toe te kunnen voegen is zeer wenselijk. De voorkeur gaat dan ook uit naar een (bestaand) systeem met een modulaire opbouw.

Beveiliging en privacy

Naast functionele eisen en wensen dient een dergelijk systeem ook te voldoen aan eisen op het gebied van beveiliging en privacy. Aangezien het hierbij gaat om heffing en betaling van belastingen aan een overheidsinstantie dient het systeem bovenal veilig te zijn. Daarnaast dient de privacy, met betrekking tot het gebruik en bewaren van persoonsgegevens van reizigers, te kunnen worden gegarandeerd.

Nr.	Omschrijving
E12	Het systeem moet voldoen aan de eisen gesteld vanuit de Algemene Verordening Gegevensbeveiliging (AVG). Persoonsgegevens, die nodig zijn om de juiste bedragen voor toeristenbelasting te berekenen, mogen bewaard worden zo lang als dat noodzakelijk is voor de verwerking van dat doel. Als een deel van deze gegevens langer bewaard moet worden dan dient dit op basis van een wettelijke grondslag te gebeuren.
E13	Opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Unie.
E14	Het systeem dient te zijn voorzien van een adequate backup- en restorevoorziening.

Juridisch

Een nieuwe methode van gepersonaliseerd heffen en innen van toeristenbelasting moet uiteraard ook op juridisch vlak sluitend zijn. Dit heeft gevolgen voor het systeem waarmee deze nieuwe methode in praktijk wordt gebracht.

Nr.	Omschrijving
E15	Juridisch gesloten systeem. Voorkomen moet worden dat de gemeente in procedures gedaagd kan worden tot aan de Hoge Raad. De gemeente wil voorkomen dat het aantal bezwaarprocedures toeneemt.
E16	Handhaafbaar. Toepassing en betaling moeten afdwingbaar zijn. Het aantal handhavingsacties moet tot een minimum van het aantal bezoekers beperkt blijven. Voorkomen moet worden dat de uitvoerder/beheerder met een overvloed aan bezwaarschriften en juridische procedures te maken krijgt.
E17	Fraudebestendigheid is een belangrijk aspect bij de implementatie van dit systeem. Fraude kan op vele manieren gepleegd worden. Risico's zitten in de toepassing van vrijstellingen, het verloren gaan van apps, kaarten, bewijzen etc. Mogelijkheden tot fraude moeten inzichtelijk zijn en geminimaliseerd worden.

Financieel

Het realiseren van een hogere opbrengst van de toeristenbelasting is niet het doel. Het gaat erom dat de heffing eerlijk plaatsvindt en aansluit op het daadwerkelijke verblijf van bezoekers op de eilanden. Aangezien het hier gaat om publiek geld is het echter wel van belang dat een dergelijk systeem ook in financieel economisch opzicht efficiënt is. Dit betekent dat de kosten van ontwikkeling, implementatie en exploitatie van een dergelijk systeem op zijn minst in balans moeten zijn met de te verwachten baten.

Nr.	Omschrijving
E18	De inkomsten uit toeristenbelasting vormen een substantieel onderdeel van de algemene gemeentelijke middelen. De gemeenten hebben behoefte aan een oplossing waarbij het heffen, innen en handhaven zo efficiënt mogelijk verloopt, zodat de kosten van uitvoering beheersbaar en acceptabel blijven.
W6	Om kosten beperkt te houden is het wenselijk dat het systeem de hoeveelheid aan te schaffen soft- en hardware zoveel mogelijk beperkt. De voorkeur gaat dan ook uit naar een systeem met zo min mogelijk hardware, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van bestaande systemen en applicaties.
W7	Handhaving kan in de praktijk zorgen voor een flinke kostenpost in de personele sfeer. Een situatie waarbij meerdere FTE's op jaarbasis nodig zijn voor uitvoering en handhaving is dan ook niet wenselijk.

Commented [VdN1]: Het titelbalkje "nr – omschrijving" ontbreekt bij dit kopje

- E19 Als rederij Doeksen een rol speelt bij het innen van de toeristenbelasting dan is het van belang dat de rederij niet wordt afgerekend op de prijsperceptie. Als de toeristenbelasting en het bootticket in één betaling gecombineerd worden, zal dit altijd de prijsperceptie van de dienstverlening beïnvloeden. Om deze reden is dit voor rederij Doeksen niet acceptabel.
- E20 Fouten of storingen in het systeem kunnen voor de gemeenten grote financiële gevolgen hebben. Het is van belang dat dergelijke risico's worden afgedekt.

Technisch

Technische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Zo worden fysieke pasjes maar ook apps steeds minder gebruikt en vervangen door systemen die gebruik maken van QR-codes. De OV-chipkaart verdwijnt als pas en wordt al vervangen door een systeem waarbij reizigers contactloos betalen via smartphones. Gezien de snelheid van deze ontwikkelingen is het zaak om hier goed bij aan te sluiten en niet een systeem te ontwikkelen dat binnen een aantal jaren alweer achterhaald is. Het systeem dient dus toekomstbestendig te zijn.

Nr.	Omschrijving
E21	De aangeboden oplossing dient te zijn gebaseerd op 'proven technology'. Oftewel technologieën die zich in de praktijk al hebben bewezen. Het is niet wenselijk om te experimenteren met technieken of onderdelen die nog niet met succes in de praktijk zijn toegepast. Geef voorbeelden van succesvolle toepassing van de door u aanbevolen technologie.
E22	Ontwikkelingen op het gebied van betalingsverkeer wijzen steeds meer in de richting van contactloos betalen via telefoon. Deze manier van betalen zal naar verwachting steeds gebruikelijker worden en het ligt dan ook voor de hand om hier gebruik van te maken. De gemeenten staan open voor nieuwe vormen van betalen als dit het gebruikersgemak en de beveiliging ten goede komt. Het is van belang dat een nieuw systeem goed te gebruiken is voor alle gasten, ongeacht hun digitale vaardigheid. Het systeem dient daarom naast contactloos betalen ook andere betalingsopties te ondersteunen.
E23	In de huidige situatie maakt rederij Doeksen gebruik van verschillende technische systemen. Voor een overzicht van de systemen die de rederij momenteel in gebruik heeft wordt verwezen naar het document 'IT-systemen Rederij Doeksen'. Uitgangspunt is dat deze systemen niet worden vervangen en dat waar nodig een integratie met één of meerdere van deze systemen nodig kan zijn.
E24	Voor betalingen maakt de rederij momenteel gebruik van Worldline. Dit geldt zowel voor de afhandeling van online betalingen als van de betalingen via de loketten. Deze zomer wordt voor alle online betalingen de overstap gemaakt naar Buckaroo. Als rederij Doeksen een rol speelt bij het innen moet men hiermee rekening houden bij de aangeboden oplossing.