

Nota van Inlichtingen

Gepersonaliseerde heffing toeristenbelasting



Vragen en antwoorden

Als onderdeel van de marktconsultatie omtrent gepersonaliseerde heffing toeristenbelasting zijn marktpartijen in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen tijdens een online meeting. De eerste mogelijkheid voor een dergelijke Q&A sessie was woensdag 16 augustus. Een aantal geïnteresseerde ondernemingen heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De gestelde vragen en bijbehorende antwoorden die tijdens deze sessies zijn besproken zijn opgenomen in deze nota van inlichtingen.

Nr.	Vragen en antwoorden
1	Vraag: Bij de introductie van een nieuw systeem staat eenvoud hoog in het vaandel. Richt deze eenvoud zich primair op de lokale overheid (gemeenten) of juist op het faciliteren van een eenvoudige afdracht van toeristenbelastingen? Antwoord: Het doel is dat een nieuw systeem voor zowel voor de gemeenten als voor lokale ondernemers eenvoudig in het gebruik is en dat de ondernemers hierbij ontzorgd worden. Tegelijkertijd is het uiteraard van belang dat het voor gasten gemakkelijk wordt gemaakt om op gebruiksvriendelijke wijze aan hun belastingverplichting te kunnen voldoen.
2	Vraag: Zijn er klachten en/of opmerkingen geweest ten aanzien van het huidige systeem? En zo ja welke? Antwoord: In de huidige situatie is er geen sprake van specifieke klachten ten aanzien van het gebruikte systeem. Het uitgangspunt is dat we willen komen tot een eerlijke heffing en inning van toeristenbelasting die gekoppeld is aan het daadwerkelijke verblijf op de eilanden. Wel zijn er diverse randvoorwaarden gesteld aan het nieuw te implementeren systeem. Deze zijn omschreven in het concept Programma van Eisen. Belangrijke randvoorwaarde hierbij is dat een nieuw systeem niet leidt tot verstoringen in de bedrijfsvoering van de rederij. Bijvoorbeeld wanneer er in de terminal gecontroleerd wordt op betaling van de toeristenbelasting. Als gasten, waarvoor de toeristenbelasting nog niet betaald is, niet tijdig aan boord kunnen, zou dit tot vertraging in de dienstregeling kunnen leiden. Dergelijke situaties zijn niet acceptabel en moeten worden voorkomen.

3

Vraag:

De mogelijkheid om toeristenbelasting contant te betalen is in het PvE opgenomen als eis (zie pag. 4 van PvE). Hoe kijkt de gemeente naar digitalisering en betalingen met contact geld?

Antwoord:

De mogelijkheid om toeristenbelasting contant te betalen is inderdaad als eis opgenomen. Uiteraard heeft het de voorkeur om betalingen zoveel mogelijk digitaal af te handelen. Als gemeente vinden wij het echter belangrijk dat we geen doelgroepen uitsluiten. Gasten die minder digitaal vaardig zijn, of bijvoorbeeld geen gebruik maken van een smartphone, moeten ook in staat zijn om op gebruikersvriendelijke manier de verschuldigde toeristenbelasting te voldoen.

We verwachten overigens dat het hier om een zeer beperkte groep zal gaan. In de huidige situatie worden verreweg de meeste betalingen voor tickets digitaal afgehandeld. In de terminals van rederij Doeksen bestaat echter nog wel de mogelijkheid om een ticket aan de balie te kopen en contant te betalen.

Als een nieuw systeem uitsluitend digitale betalingen kan verwerken, dan moet een oplossing worden gevonden voor de gasten die niet digitaal betalen. Bijvoorbeeld in de vorm van een incasso-opdracht. Wanneer hier een goed alternatief voor geboden wordt dan kan wellicht worden volstaan met een systeem dat hoofdzakelijk gericht is op digitale betalingen. Hierbij is uiteraard wel van belang dat er geen situatie ontstaat waarbij misbruik in de hand wordt gewerkt. Immers wanneer een mogelijkheid zou ontstaan om toeristenbelasting te omzeilen is het te verwachten dat hier gebruik van gemaakt wordt.

4

Vraag:

In hoeverre is de planning/doorlooptijd gebaseerd op het nog moeten ontwikkelen van een dergelijk systeem? Wij hebben reeds een systeem gereed waarmee implementatietijd sterk wordt verkort en ook kosten worden verlaagd. Is een kortere doorlooptijd mogelijk? Of is 1 jan 2025 als go-live een datum die samenhangt met het fiscale jaar?

Antwoord:

De keuze om met het nieuwe systeem live te gaan op 1 januari 2025 heeft inderdaad te maken met het feit dat de verordeningen jaarlijks worden vastgesteld. Bij ingebruikname van een nieuw systeem zullen bestaande verordeningen onder de loep worden genomen en naar alle waarschijnlijkheid ook worden aangepast.

Daarnaast is het van belang dat alle betrokkenen, zowel de gemeenten als ondernemers, voldoende tijd hebben om zich voor te bereiden op de nieuwe situatie. Alle stakeholders moeten uiteraard ruim van tevoren op de hoogte worden gebracht van veranderingen in de verordeningen en ook in de wijze waarop deze ten uitvoer worden gebracht.

5

Vraag:

Is het in stand houden van een forfait bij het heffen van de toeristenbelasting een must? Of is de gemeente op zoek naar 1 oplossing voor de gehele toeristenbelasting keten?

Antwoord:

Het huidige forfaitaire systeem is zeker geen doel op zich. Er zijn voorbeelden waarbij ondernemers door de keuze voor het forfaitaire systeem voordeliger uit zijn. Het bedrag dat ze aan toeristenbelasting van hun gasten ontvangen is hoger dan het bedrag dat ze op basis van het forfait afdragen aan de gemeente.

De gemeente is vooral op zoek naar een transparante en eerlijke registratie en afdracht van toeristenbelastingen, waarbij de gehele afhandeling van betaling en administratie eenvoudiger werkt dan nu. De mogelijkheid om gepersonaliseerd te heffen op basis van daadwerkelijk verblijf op de eilanden biedt enerzijds een mogelijkheid om van het forfaitaire systeem af te stappen. Daarnaast wordt hierdoor de administratieve last voor ondernemers verlaagd.

Hetzelfde geldt voor de forensenbelasting. Ook deze zou eventueel vervangen kunnen worden door het nieuwe systeem. Of de forensenbelasting ook daadwerkelijk wordt vervangen is uiteindelijk een politieke keuze. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de mogelijkheden binnen het nieuwe systeem.

6

Vraag:

Wat bedoelt de gemeente met de eis "Proven" technology? Hoe kijkt de gemeente daarnaar en op welke wijze kan iets "proven" zijn?

Antwoord:

Met 'proven technology' wordt in dit geval vooral bedoeld dat de gebruikte technologie zich al in de praktijk heeft bewezen. Als het om relatief nieuwe software gaat dan hoeft dat geen probleem te zijn als het platform waarop de software draait als 'proven' kan worden beschouwd. In het geval van maatwerkoplossingen zal immers ook nieuwe software geschreven worden. Uiteraard is het in dergelijke gevallen wel zaak dat alles uitvoerig getest wordt alvorens het in productie genomen kan worden. Voor andere componenten die gebruikt worden, zoals: platformen, SaaS-oplossingen of betalingsproviders geldt uiteraard wel dat deze zich in de praktijk moeten hebben bewezen.

7

Vraag:

Zijn inzichten in de toeristenstromen, toeristenbelastingen en dergelijke een belangrijke wens/eis van de gemeente?

Antwoord:

Ja, het hebben van een goed inzicht in de werkelijke aantal toeristen en de daaraan gerelateerde inkomsten in de vorm van toeristenbelasting is uiteraard van groot belang. Daarnaast is het kunnen vergelijken met andere gemeenten en regio's een pré.

8

Vraag:

In de marktconsultatie wordt verwezen naar het systeem van het Duitse Waddeneiland Norderney. Wat zijn mooie aspecten of eigenschappen van dat systeem?

Antwoord:

Een zeer positief kenmerk van dat systeem is dat men hiermee al 15 jaar de toeristenbelasting rechtstreeks bij de gasten int op basis van het daadwerkelijke verblijf op het eiland. De controles op betaling en geldigheid van tickets zijn geïntegreerd in eenzelfde systeem. Daarnaast werkt het ticket ook als een loyaltycard. Deze laatste mogelijkheid is door de gemeenten voor nu als wens aangegeven. Als het nieuwe systeem over een dergelijke mogelijkheid beschikt dan is dat een pré.

De hoeveelheid hardware die benodigd is bij het Duitse systeem maakt echter dat die exacte oplossing erg duur is, zowel in aanschaf als in onderhoud. Bovendien zijn betaalautomaten storingsgevoelig.

9

Vraag:

Is een oplossing, die via de Cloud wordt aangeboden, een optie als de dataopslag binnen de Europese grenzen blijft? Of wordt een Cloudoplossing uitgesloten?

Antwoord:

Zolang de data binnen Europa blijft heeft wordt een cloudoplossing zeker als een goede optie gezien. Wellicht heeft een dergelijke oplossing zelfs de voorkeur boven een oplossing waarbij hardware en software op locatie nodig is.

10

Vraag:

De reserveringsapplicatie van rederij Doeken, waar bezoekers een ticket kunnen boeken, volgt een bepaald bestelproces. Bestaat de mogelijkheid om dit proces in de software van de bestelapplicatie (voor een klein deel) aan te passen?

Antwoord:

Voor zover nu bekend zou het mogelijk moeten zijn om dit proces in de software aan te passen. Het is bekend dat het huidige proces ook specifiek is ingericht voor de rederij. Men maakt gebruik van een reserveringssysteem van een Finse leverancier. Om het bestelproces via de website optimaal in te richten heeft een Nederlandse firma een stuk maatwerk geleverd. Met name om mogelijkheden toe te voegen die niet door het Finse pakket ondersteund werden. In technisch opzicht is het dus zeker mogelijk om aanpassingen te doen. De rederij heeft echter wel aangegeven dat aanpassingen aan de door hen gebruikte software en systemen niet de voorkeur hebben.

11

Vraag:

Beschikt de bestelapplicatie die rederij Doeken gebruikt over interfaces waarmee de applicatie in staat is te 'praten' met andere applicaties (API's) of bestaat de mogelijkheid om die te (laten) ontwikkelen?

Antwoord:

Technisch gezien is het inderdaad mogelijk om interfaces met andere systemen te ontwikkelen. In hoeverre voor dat doel al API's beschikbaar zijn is op dit moment niet bekend. Zoals bij het antwoord op vraag 10 is aangegeven is de rederij ook terughoudend in aanpassingen van de door hen gebruikte software en systemen.

12

Vraag:

Er is aangegeven dat ongeveer 90% van de bezoekers via rederij Doeken aan komen op het eiland. De overige bezoekers komen via (één van) de haven(s) op het eiland. Kan een beschrijving gegeven worden van hoe het proces in de haven verloopt zodat er bij het voorstel voor de oplossing ook met deze bezoekers rekening gehouden kan worden? (melden bijvoorbeeld alle bezoekers van de haven zich bij de havenmeester?)

Antwoord:

Alle bezoekers van de verschillende havens melden zich bij de havenmeester. De havens hebben hun eigen systemen voor de registratie. Beide havens op Terschelling, de jachthaven en de gemeentehaven, maken gebruik van het systeem i-marina (i-marina.eu).

Gasten van de jachthaven melden zich bij aankomst bij het havenkantoor, melden het aantal personen en het aantal overnachtingen en krijgen op basis daarvan een kleurensticker. De betaling vindt plaats aan het loket. Hier bestaat ook een mogelijkheid om contact te betalen. Deze zelfde werkwijze wordt ook gehanteerd door de jachthaven op Vlieland.

Gasten van de gemeentehaven op Terschelling melden zich bij de havenmeester en geven daarbij het aantal personen en het aantal overnachtingen aan. Op basis van deze gegevens worden vanuit het gebruikte systeem iedere 2 maanden aanslagen verstuurd. Deze worden dus niet aan het havenkantoor ter plekke betaald.

13 **Vraag:**
Verloopt het proces van bezoekers die komen met de watertaxi via hetzelfde proces dat voor de haven geldt of is daar een eigen reserveringssysteem zoals ook de rederij hanteert?

Antwoord:
Gasten, die de eilanden bezoeken met de Waddentaxi, boeken hun tickets via rederij Doeksen. Hierbij zijn de verschuldigde bedragen voor toeristenbelasting onderdeel van de prijs van het kaartje. Het gaat hierbij overigens uitsluitend om de toeristenbelasting voor de dag van aankomst.

Op het traject tussen Vlieland en Terschelling en andersom hoeft men geen toeristenbelasting te betalen.

14 **Vraag:**
In het programma van eisen is niet naar voren gekomen dat een bezoeker na het betalen van de toeristenbelasting deze transactie ook terug moet kunnen vinden (historie). Behoort dit ook niet tot de eisen? Anders gezegd is het noodzakelijk of juist niet wenselijk dat de bezoeker moet inloggen in de nieuwe oplossing?

Antwoord:
In het Programma van Eisen wordt inderdaad niet over deze functionaliteit gesproken. Aan een dergelijke mogelijkheid lijkt vooralsnog ook geen behoefte te zijn. Gasten kunnen wel een account aanmaken bij de rederij. Hierin kan men een overzicht van boekingen inzien. Daarnaast is dit vooral handig voor gasten die vaker een ticket boeken en door in te loggen eenvoudiger een ticket kunnen reserveren.

Voor een aantal medewerkers van de gemeenten is het uiteraard wel wenselijk dat men op het nieuwe systeem kan inloggen, bijvoorbeeld om rapportages op te vragen, gegevens te controleren en eventuele correcties door te voeren.

15 **Vraag:**
Wanneer de gepersonaliseerde heffing van toepassing wordt, vervalt dit proces bij de logies uitbaters. Blijft de aanmelding van de gasten bij de gemeente daarbij wel van toepassing? (Dit i.v.m. een controle op fraude in de oplossing)

Antwoord:
Het bijhouden van het nachtregister voor gasten die overnachten blijft uiteraard van toepassing. De hierin vastgelegde gegevens kunnen eventueel gebruikt worden voor nader onderzoek als er verdenking is van fraude.

Daarnaast levert de rederij ook data met betrekking tot het aantal overzettingen op aan de gemeente. Ook deze informatie kan gebruikt worden voor controle. Uiteraard is het hierbij wel belangrijk dat de wijze waarop deze gegevens gebruikt worden voldoen aan de AVG.