



Bijlage I.a Use cases Perceel 1 Belastingen

Europese aanbesteding Belastingen, (BAG-)Objectenbeheer en BGT

Zaaknummer 1319885

Gemeenten Hilversum en Wijdmeren

Auteur : Team Inkoop gemeente Hilversum
Datum : 25 september 2023
Versie : 1.0

1 INLEIDING

Voor het proces, doelstellingen en beoordelingskader van de productdemonstratie, zie paragraaf 4.3.2.5 van de Aanbestedingsleidraad.

Bij alle use cases wil de beoordelingscommissie stap voor stap zien hoe het werkt.

2 USE CASES

2.1 Use case 1 Algemene werking

- 1 Start de Applicatie op.
 - a Geef aan op welke wijze de Applicatie wordt ontsloten (o.a. webapplicatie, Citrix);
 - b Laat zien op welke wijze authenticatie is ingeregeld;
 - c Laat zien hoe het startscherm eruitziet (op meerder resoluties en vanuit tenminste Firefox en één andere browsers);
 - d Toon in hoeverre de gebruiker zelf invloed heeft om zijn of haar scherm in te richten.
- 2 Laat zien op welke wijze subjecten en objecten kunnen worden gezocht, hoe selecties kunnen worden gemaakt en op welke wijze de selectie is te exporteren.
 - a Toon het zoeken en filteren van de subjecten (op naam, aanslagnummer en betalingsregelingsnummer en dwangbevelnummer);
 - b Zoek de adressen van de objecten in de twee verschillende gemeenten, zowel administratief als ook hoe dit werkt vanuit de kaart (over gemeentegrenzen heen);
 - c Laat zien hoe vanuit deze selectie specifiek kan worden gezocht op deelselecties o.b.v. elementen;
 - d Maak een export van de selectie voor andere applicaties.
- 3 In de Applicatie moet procesgericht kunnen worden gewerkt.
 - a Toon welke mogelijkheden de Applicatie heeft voor het inrichten van werkstromen en hoe dat vervolgens in zijn werk gaat.
 - b Hoe wordt voorkomen dat gebruikers stappen overslaan of fouten kunnen maken.
 - c Geef hierbij aan waarom de gekozen systematiek efficiënt en gebruiksvriendelijk is.
- 4 Laat zien hoe de Applicatie omgaat met werkvoorraden:
 - a Toon hoe de werkvoorraad is in te richten, te prioriteren en te filteren;
 - b Toon hoe binnen de werkvoorraad wordt omgegaan met termijnbewaking;
 - c Laat zien hoe zaken in de werkvoorraad aan een groep/gebruiker toe te wijzen zijn en/of kan worden doorgezet.

2.2 Use case 2 Gegevensbeheer (subjecten en objecten)

- 5 Toon het objectenbeheer:
 - a Opvoeren van een verblijfobject en het wijzigen hiervan;
 - b Laat zien hoe het object kan worden gesplitst in een woning en bedrijfsruimte, en wat voor een effect dit heeft op de belastingaanslagen;
 - c Voeg de objecten vervolgens weer samen een toon op welke wijze dit plaatsvindt in uw applicatie (b.v. beide objecten beëindigen, aanslagen vernietigen en een nieuw object opvoeren, of juist een 'blijvend object' opvoeren en het niet meer bestaande object beëindigen)
- 6 Toon voor het subjectenbeheer:
 - a Voeren een subject op als belastingplichtige voor een object (o.a. rioolrecht éénpersoonshuishouden en afvalstoffenheffing éénpersoonshuishouden);
 - b Voer een subject op en koppel deze aan twee objecten in verschillende gemeenten (b.v. een woning in gemeente Hilversum en bedrijfsruimte in gemeente Wijdmeren) en hoe dit op de aanslag wordt getoond

2.3 Use case 3 Heffen

- 7 Laat in de Applicatie zien hoe de werkwijze voor bezwaren- en beroepenaanpak is ingericht
 - a Maak de processtappen inzichtelijk en mogelijkheden om bezwaren in te boeken en door te zetten voor verdere beoordeling;
 - b Toon de stappen van het uitboeken van een bezwaar;
 - c Laat zien hoe naar aanleiding van een bezwaar een mutatie in de belastingplicht / grondslag wordt verwerkt in de Applicatie;
 - d Genereer een uitspraak op bezwaar.
- 8 Toon het draaien van een kohier
 - a Laat de werking van het draaien van een proefkohier zien
 - b Het verwijderen en opnieuw draaien
 - c Het definitief maken van een kohier en de controle stappen

2.4 Use case 4 Innen

- 9 Toon voor het kwijtscheldingenproces:
 - a Laat zien hoe een kwijtschelding kan worden aangevraagd en welke gegevens standaard worden voorgevuld in het digitaal loket;
 - b Toon vervolgens hoe de kwijtschelding binnenkomt in de backoffice en een gebruiker het kwijtscheldingsverzoek kan beoordelen en aan welke regels de applicatie de kwijtschelding automatisch toetst en de gebruiker hierin adviseert;
 - c Toon het proces met het Inlichtingenbureau voor het aanleveren van een bestand aan het Inlichtingenbureau. Tot vervolgens de ontvangst van het retourbestand en hoe dit kan worden verwerkt in de Applicatie en hoe kwijtscheldingen wordt verstrekt in de applicatie.
- 10 Laat zien hoe de Applicatie omgaat met betalingen en betalingsregelingen:
 - a Laat zien hoe betaling van de bank binnenkomt en hoe dit wordt verwerkt (v.b. matching zonder aanslagnummer, etc.)
 - b Toon hoe het proces werkt voor een belastingplichtige die openstaande betalingen heeft voor een aanslag met (verblijfs)objecten in meerdere gemeenten. Toon hoe de applicatie onderscheid maakt tussen een betaling op aanslagregel per gemeente, e.d.
 - c Laat zien hoe je in de Applicatie een betalingsregeling kan aanmaken en hoe dit wordt doorgegeven aan het zaakstelsel;
 - d Geef inzicht in de wijze hoe het deurwaardersproces verloopt. Laat zien hoe je een groep subjecten kan selecteren om deze te versturen naar de belastingdeurwaarder. Toon hoe je in de Applicatie kan zien dat deze subjecten bij de belastingdeurwaarder liggen en hoe je bijvoorbeeld voorkomt dat voor subjecten in deze groep nog betalingsregelingen kunnen worden aangegeven. Laat zien hoe binnenkomende gegevens van een deurwaarder (automatisch) kunnen worden verwerkt.

2.5 Use case 5 Digitaal loket

- 11 Laat de werking van het digitaal loket zien:
 - a Toon het startscherm van het digitaal loket voor belastingplichtigen en laat zien op welke wijze authenticatie is geregeld (inloggen via DigiD, eHerkenning);

- b Toon op welke wijze een belastingplichtige gegevens kan raadplegen en welke producten, diensten en e-formulieren kunnen worden ingevuld;
- c Laat zien hoe vanuit een aanslag gemakkelijk naar het digitaal loket kan worden gegaan om de betaling te regelen. Toon de mogelijkheden in het digitaal loket voor betalingen (en betalingsregelingen) en flexibele automatische incasso. Toon vervolgens hoe de betalingsregeling binnenkomt in de backoffice en door een gebruiker of automatisch kan worden verwerkt;
- d Toon hetzelfde voor een ander proces dat via het digitaal loket verloopt (b.v. kwijtscheldingsaanvraag, betalingsregeling, bezwaar).

2.6 Use case 6 Overige functionaliteiten

12 Toon de volgende onderwerpen m.b.t. koppelingen:

- a Mogelijkheid inzien berichtenverkeer LV-BAG;
- b Mogelijkheid inrichten berichtenverkeer met andere gekoppelde applicaties;
- c Uitval en opnieuw versturen van berichten;
- d Functionaliteit om uitval op termijnen LV-BAG te minimaliseren.

13 Laat zien hoe de applicatie omgaat met managementinformatie.

- a Toon over welke standaardrapportages de applicatie beschikt en laat zien hoe gebruikers op een eenvoudige en flexibele wijze managementinformatie en rapportages kunnen genereren;
- b Laat zien hoe een standaard statusrapportage kan worden gegenereerd (financiële status, aantallen kwijtscheldingen, bezwaren, doorlooptijden, e.d.);
- c Toon in de applicatie de dashboard-functionaliteit voor één gemeente en over verschillende gemeenten heen.