



Lichtblauwdruk Soll Processen Belastingen

Versie 0.9

Inhoud

1. Managementprocessen.....	3
2. Belastingen	4
2.1 Processen Belastingen.....	4
2.1.1 Algemene administratie Belastingen	4
2.1.2 Geautomatiseerde verwerking mutaties	5
2.1.3 Parkeren	7
2.1.4 WKPB	7
2.1.5 Gegevensuitwisseling derden	7
2.1.6 Aanslagvervaardiging	7
2.1.7 Opleggen private vorderingen	8
2.1.8 Innen	8
2.1.9 Aansluiting met LV-WOZ	10
2.1.10 Koppeling met waarderings-applicatie	10
2.1.11 Koppeling met financiële administratie applicatie	10
2.1.12 Bezwaar en overige correspondentie	11
2.1.13 Workflow bezwaar/beroep	11
2.1.14 Kwaliteitszorg en stuurinformatie	11
2.1.15 Frontoffice/ KCC	11
2.1.16 Persoonlijke internetpagina (PIP)	11
2.1.17 Acceptatie en Productieomgeving.....	12
2.1.18 AVG inzage	12
Bijlage A Ist/Soll.....	13
1. Huidige proces plaat (IST)	13
2. Gewenst proces (Soll).....	17
Bijlage B Aansluitvoorwaarden DOWR-I	18
2.1 Specifieke kaders van de oplossingsrichting	18
2.2 Overige kaders en technische aansluitvoorwaarden	18
2.3 Technische werkomgeving	22
Bijlage C Opties/Kansen dossier.....	23
1. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)	23
2. Procesondersteuning Commerciële WOZ-bureaus (NCNP)	23
3. Printservice.....	23

1. Managementprocessen

In dit document zijn de toekomstige processen van DOWR-belastingen beschreven om een beeld te geven van de werkzaamheden en van de onderlinge relaties tussen verschillende processen (zie bijlage 2).

Bij het beschrijven van de processen is uitgegaan van de bestaande en functionerende managementprocessen. Deze set is de ondergrens in de doorontwikkeling van de belastingomgeving.

Management procesdomeinen

De managementprocessen geven de richtinggevende en sturende processen van DOWR-belastingen weer. Deze processen zijn de huidige bestaande werkprocessen aangepast met de wensen van de Belastingssamenwerking. Het sturen op deze processen geeft DOWR de mogelijkheid de diversiteit van de werkzaamheden te monitoren en in te richten op de wensen van de samenwerking. De DOWR-belastingen gaat ervan uit dat deze processen zijn ingebouwd in het te leveren belastingpakket. In de DOWR - organisatie worden de volgende managementprocessen gebruikt die binnen de Percelen vallen:

- **Strategisch management:** alle processen die nodig zijn voor het bepalen en implementeren van de strategie; denk hierbij aan het meten van doorlooptijden van een werkproces.
- **Financieel management:** de processen die zorgen voor de vertaling van de strategische doelen van de organisatie naar (de inzet van) financiële middelen; Denk aan financiële rapportages per belastingsoort en belastingjaar.
- **Corporate governance:** alle processen die nodig zijn voor het goed, efficiënt en verantwoord leiden van de organisatie en het afleggen van verantwoording hierover richting de klanten van de DOWR-gemeenten. Denk hierbij aan het leveren van voortgang en opbrengstrapportages op onze te leveren producten in totaal en per gemeente;
- **Procesmanagement:** alle processen die nodig zijn voor het sturen en beheersen van de processen van de organisatie, om strategie via het tactisch niveau tot uitvoering te brengen en vervolgens de uitvoering op te volgen door middel van prestatie-indicatoren. Een voorbeeld is doorlooptijden en verwerkingstijden bij bezwaren. Maar bijvoorbeeld ook de tellingen van aantallen mutaties per persoon;
- **Productmanagement:** de processen die nodig zijn voor het beheren van de producten en diensten (portefeuille) van DOWR-belastingen en FA. De producten die DOWR aan haar klanten levert. Het inrichten van de verordeningen en de daarbij behorende tarieven;
- **Crisismanagement:** de processen die nodig zijn om crises te voorkomen dan wel te beheersen. Denk hierbij aan het via een monitor volgen van verzonden en ontvangen berichten, maar ook foutmeldingen. Dit monitoren van de dataprocessen heeft een spilfunctie in onze werkzaamheden.

De Cloudoplossing voor Belastingen biedt de mogelijkheid rapportage selecties op te slaan onder 'eigen' favorieten.

2. Belastingen

2.1 Processen Belastingen

2.1.1 Algemene administratie Belastingen

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in functionaliteiten ten behoeve administreren en beheren van:

- natuurlijke en niet-natuurlijke personen
- authentieke en niet-authentieke adressen
- kadastrale gegevens
- bag-gegevens
- uitwisseling met waarderingsapplicatie 4value
- leveren gegevens derden
- ontvangen en verwerken gegevens derden

De verwerking van de object gerelateerde mutaties uit de basisregistratie(s) kunnen met behulp van een GIS-systeem verwerkt worden.

De Cloudoplossing voor Belastingen voldoet vanuit één database (meerdere gemeenten in één omgeving) aan het uitgangspunt van eenmalige registratie van gegevens, meervoudig gebruik bij andere schermen. Objectinformatie is eenduidig en eenvoudig te raadplegen en aan te passen (zoveel als mogelijk geclusterd, met overzicht van de verschillende belastingsoorten – rekening houdend met de beperkingen vanuit de Basisregistraties). De Cloudvoorziening voor belasting maakt het raadplegen van informatie mogelijk, zoals aanslagbiljetten, belang, perceel, waarde, plicht, financiële mutaties, kwijtscheldingen, bezwaren etc.

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in het vastleggen van de historie van gegevens en vastgelegde gegevens bij mutaties uitgaande van de wettelijke bepalingen. Het archiveren van historie is een bewezen functionaliteit. Uitgangspunt is opschonen en archiveren. De gegenereerde documenten dienen opgeslagen te worden in de aangeboden oplossing. Daarbij gaan we uit dat voldaan wordt aan de AVG-voorschriften.

Het team DOWR-belastingen werkt in een matrixstructuur. We verwachten dat de Cloudoplossing voor Belastingen deze wijze van werken ondersteund door voor de verschillende processen te werken met een workflow en werkvoorraad per medewerker. Daarnaast moet het mogelijk zijn in de Cloudoplossing voor Belastingen te zien welke medewerker de verschillende onderdelen van het proces heeft uitgevoerd.

De Leverancier garandeert dat zij binnen de gestelde termijnen van de wet de Cloudvoorziening voor belasting aansluit op de wettelijke aanpassingen en veranderingen door rechtspraak zonder extra kosten in rekening te brengen.

Verder biedt het systeem de mogelijkheid te communiceren via de digitale snelweg. Een goed voorbeeld hiervan is bijv. direct vanuit de Cloudvoorziening voor belasting een kopie aanslag te genereren en te mailen aan de burger.

De Cloudoplossing voor belastingen biedt de mogelijkheid om schermen/tabellen te personaliseren.

De Cloudoplossing voor Belastingen ondersteunt op dit moment de volgende belastingen:

Gemeente	Omschrijving belastingsoort	Vastgoed of Subject gerelateerde heffing
Deventer	OZB-eigenaren	V
Deventer	OZB-gebruikers	V
Deventer	Afvalstoffenheffing ledigingen	V
Deventer	Rioolheffing gebruikers	V
Deventer	Toeslag Afvalstoffenheffing	V
Deventer	Roer.woon- en bedrijfsruim eig	V
Deventer	Roer.woon- en bedrijfsruim gbr	V

Gemeente	Omschrijving belastingsoort	Vastgoed of Subject gerelateerde heffing
Deventer	Havengelden	V
Deventer	Marktprecariobelasting	S
Deventer	Elektriciteitsverbruik markten	S
Deventer	Reclamegeld	S
Deventer	Afvalstoffenheffing basistarief	V
Deventer	BIZ Vastgoed	V
Deventer	BIZ Ondernemers	V
Deventer	BIZ Vastgoed gereduceerd	V
Deventer	BIZ Ondernemers gereduceerd	V
Deventer	Terrasvergunning	S
Deventer	Precariobelasting	S
Deventer	Toeristenbelasting	S
Deventer	Precariobelasting	V
Deventer	Parkeerbelasting	S
Deventer	Grafrechten Tjoenerhof	S
Deventer	Grafrechten Bathmen	S
Deventer	Grafrechten Roeterdsweg	S
Olst-Wijhe	OZB-eigenaren	V
Olst-Wijhe	OZB-gebruikers	V
Olst-Wijhe	Afvalstoffenheffing basistarief	V
Olst-Wijhe	Rioolheffing gebruikers	V
Olst-Wijhe	Reclamebelasting Wijhe	V
Olst-Wijhe	Reclamebelasting Olst	V
Olst-Wijhe	Toeristenbelasting	S
Olst-Wijhe	Afvalstoffenheffing ledigingen	S
Olst-Wijhe	Baatbelasting	S
Olst-Wijhe	Grafrechten	S
Olst-Wijhe	Grafrechten Den Nul	S
Olst-Wijhe	Grafrechten Wijhe	S
Olst-Wijhe	Grafrechten Algemeen	S
Raalte	OZB-eigenaren	V
Raalte	OZB-gebruikers	V
Raalte	Afvalstoffenheffing basistarief	V
Raalte	Rioolheffing gebruikers	V
Raalte	Toeristenbelasting	S
Raalte	Forensenbelasting	V
Raalte	Forensenbelasting	S
Raalte	Afvalstoffenheffing/ledigingen	S
Raalte	Reclamebelasting	V
Raalte	Grafrechten Raalte	S

Het eenvoudig toevoegen en inrichten van een nieuwe heffing moet mogelijk zijn.

2.1.2 Geautomatiseerde verwerking mutaties

De Cloudvoorziening voor belasting is in staat om op basis van een geautomatiseerde koppeling gegevens in te lezen en deze te verwerken in de applicatie. Dit kan per mutatie maar eveneens in bulkverwerking. Ook gaan we ervan uit dat op elk bulkverwerkingsproces de medewerker regie kan voeren en zelf volledigheds- en uitvalcontroles kan draaien. Dit naast de mogelijke rapportages zoals genoemd in hoofdstuk 1. De verwerkingen van data voldoen aan de geldende data-standaarden zoals deze op het moment van aanbesteden gelden.

De volgende mutaties worden onderscheiden:

2.1.2.1 Verwerking gegevens BRP

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de bevolkingsmutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

De belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BRP-informatie landt in deze gezamenlijke database.

Alle verhuizingen die vanuit de BRP komen moeten in de Cloudoplossing voor Belastingen automatisch worden verwerkt en de belasting moet per tijdvlak worden belast:

- Verhuizing naar DOWR: nieuwe belastingplicht;
- Verhuizing uit DOWR: automatisch einddatum belastingplicht invoeren;
- Verhuizing binnen gemeente DOWR: handhaven
- Verhuizen van ene gemeente naar de andere gemeente DOWR: automatisch einddatum belastingplicht invoeren ene gemeente en nieuwe belastingplicht andere gemeente.

2.1.2.2 Verwerking gegevens BRK 2.0

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in het ophalen en verwerken van de kadastermutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken.

De cloudoplossing biedt de mogelijkheid om uitval van berichten inzichtelijk te maken en om deze berichten handmatig te corrigeren.

De Cloudoplossing voor Belastingen kan de volgende functionaliteit leveren:

- De mogelijkheid om en-block mutaties te kunnen uitvoeren.
- Na Filiatie de voorliggende gegevens kunnen ophalen en koppelen aan het nieuwe perceel.
- Een Verkoopcijfer met meerdere percelen/appartementsrechten dient alle percelen in een keer te koppelen.
- Voor de gebruiker is het altijd duidelijk in welk object of perceel hij wijzigingen aan het doorvoeren is.

2.1.2.3 Verwerking gegevens BAG

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de BAG-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. Voor het terugmelden aan de BAG kan er eenvoudig een set met gegevens geproduceerd en uitgeleverd worden aan derden applicaties.

Deze Cloudvoorziening werkt met behulp van een GIS/GEO component. Waarbij het mogelijk is meerdere kaartlagen (BAG/WOZ) van meerdere Leverancier over elkaar heen te leggen om goede analyses te kunnen uitvoeren. Verder wordt muteren van BAG-relaties vanuit de kaartlaag ondersteund en toegevoegd in de belastingadministratie.

De Cloudoplossing biedt de mogelijkheid om uitval van berichten inzichtelijk te maken en om deze berichten handmatig te corrigeren.

De Cloudoplossing voor Belastingen maakt het mogelijk om op allerlei manieren bij WOZ-gegevens te komen

Voorbeelden via:

- Kadastraal perceel
- BAG VBO- en pand ID
- WOZ object nr
- Enz.

2.1.2.4 Koppeling LV-WOZ

De Cloudoplossing voor Belastingen is aangesloten op de LV WOZ. Mutatieverwerking geschiedt via het proces van standaard berichtenverkeer. Ook voor deze processtroom hanteert DOWR het principe eenmalig muteren meervoudig gebruik. Mutaties worden zoveel mogelijk geautomatiseerd verwerkt. De uitval van digitale processen is eenvoudige inzichtelijk door hiervoor beschikbare software. Daarnaast is de uitval goed te verwerken via overzichtelijke herstelacties.

De cloudoplossing biedt de mogelijkheid om uitval van berichten inzichtelijk te maken en om deze berichten handmatig te corrigeren. Daarnaast biedt de cloudoplossing de functionaliteit om een volledigheidsccontrole uit te voeren tussen de LV WOZ en de aangeboden oplossing, waarbij de verschillen geautomatiseerd hersteld worden.

2.1.2.5 Verwerking gegevens NHR

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de NHR-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudvoorziening voor belasting in een workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. Het monitoren van de getransporteerde data moet raadpleegbaar zijn, waarbij er een mogelijkheid is die vergelijkingen kan maken en uitval inzichtelijk maakt en herstel ondersteunt.

2.1.2.6 Verwerking gegevens afval

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in de ondersteuning van het afvalproces van de afvalverwerkers ROVA en Circulus. Dit is geautomatiseerde ondersteuning bij het verwerken van de gegevens als uitwisseling ledigingen containers, blokkering van containers, nieuwe containers etc. Deze Cloudvoorziening ondersteunt zowel aanlevering op subject als op object, aanlevering van totalen lediging en informatie per lediging. Daarnaast biedt de applicatie de mogelijkheid om data van de afvalverwerker te raadplegen.

2.1.2.7 Omgaan met Bronapplicaties

De Cloudoplossing voor Belastingen ondersteunt het vergelijk met diverse bron applicaties BAG, WOZ en BRK.

2.1.3 Parkeren

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een geautomatiseerde verwerking van bestanden met naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een koppeling met de RDW om de actuele subjectinformatie op te halen. Ook wordt het inlezen van parkeerdata van een externe partij ondersteunt.

2.1.4 WKPB

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een administratie voor de objecten die vallen onder de WKPB en een koppeling met de LV WKPB.

2.1.5 Gegevensuitwisseling derden

Er kan op eenvoudige wijze een extract van verschillende bestanden gegenereerd en ingelezen worden (xls, csv of xml). Daarnaast moet het mogelijk zijn op basis van xml berichtenverkeer data te delen met een derden applicatie of Leverancier (bijv printservicebureau of taxatieverslagen).

2.1.6 Aanslagvervaardiging

De Cloudoplossing voor Belastingen kan op basis van de aanwezige gegevens aanslagen vervaardigen. De management tooling zoals verwoord in hoofdstuk 1 geldt.

De aanslagvervaardiging kent verschillende stappen waar uitval inzichtelijk wordt gemaakt, hersteld kan worden en de vervaardiging doorgang kan vinden. Terugdraaien van beschikkingen moet zelfstandig mogelijk zijn totdat deze definitief is. Er moet gekozen kunnen worden tussen levering aan MijnOverheid en per post.

De mogelijkheid om aanslagoplegging en query's vooraf te plannen (bijvoorbeeld aankomende nacht).

2.1.6.1 Invoeren verordeningen

De Cloudvoorziening voor belasting ondersteunt een flexibele en variabele tariefsopbouw en grondslagbepaling voor alle typen belastingen en rechten die DOWR uitvoert conform de door de gemeenteraden vastgestelde verordeningen. Het berekenen van het op te leggen bedrag, gebaseerd op

de vastgelegde grondslag, kan op basis van vaste bedragen, staffels en schijven, met vaste bedragen en percentages van de grondslag en minimum en maximum bedragen.

2.1.6.2 Vervaardiging kohieren

De Cloudvoorziening voor belasting ondersteunt gecombineerde aanslagen:

- WOZ-beschikking combineren met gemeentelijke belastingen;
- Aanslag verschillende belastingjaren combineren;
- Aanslag afrekening afvalstoffenheffing vorig jaar op aanslag huidig jaar;
- Meerdere gemeenten op een aanslag, met logo voor de aanslagregel;
- Zelf kunnen bepalen om in huis te printen of bij printservicebureau;
- Op eenvoudige wijze een kopie aanslag kunnen genereren;
- Aanbieden aanslagen Mijn Overheid per belastingjaar zichtbaar in applicatie;
- Mogelijkheid om aanslagen aan te kunnen bieden aan Mijn Overheid;
- Meerdere gemeenten op een aanslag (met logo voor de aanslagregel);
- Aanleveren aanslagbestanden aan invorderingen;
- Leveren van rapportages over opbrengsten per kohier per jaar. Zie ook hoofdstuk 1 managementinformatie.

2.1.6.3 Vermindering/ontheffing aanslagen

De Cloudvoorziening voor belasting is in staat om bij mutaties bij subjecten en objecten de gevolgen t.b.v. vermindering of (aanvullende) aanslagoplegging automatisch door te rekenen.

- Meerdere gemeenten op een vermindering, met logo voor de aanslagregel;
- Zelf kunnen bepalen om in huis te printen of bij printservicebureau;
- Op eenvoudige wijze een kopie vermindering kunnen genereren;
- Mogelijkheid om verminderingen aan te kunnen bieden aan Mijn Overheid;
- Rapportage welke verminderingen er zijn gedraaid met tellingen en bedragen;
- Aanleveren verminderingsbestanden aan invorderingen.

2.1.7 Opleggen private vorderingen

De Cloudvoorziening voor belasting biedt de mogelijkheid om private vorderingen op te voeren. Waarbij rekening wordt gehouden met de geldende btw-richtlijnen van de producten.

2.1.8 Innen

De Cloudoplossing voor Belastingen ondersteunt het gehele proces workflow gestuurd van innen van de opgelegde aanslagen.

2.1.8.1 Debiteurenadministratie

Cloudoplossing voor belastingen is één centrale debiteurenadministratie het uitgangspunt voor de gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. De aanslagen worden realtime verwerkt in de debiteurenadministratie. Vanuit de centrale debiteurenadministratie zijn verdere aandachtspunten: een effectieve en efficiënte verwerking van zowel de opbrengst- als de geldstromen, de mogelijkheid om bij het opvoeren van vorderingen vastgelegde rechten via de uitwisseling van journaalposten af te kunnen boeken,

De Leverancier dient de huidige stamgegevens debiteuren, openstaande posten en historie debiteuren (per 31 december 2024) inclusief documenten over te nemen in de aangeboden oplossing.

2.1.8.2 Onderhouden stamgegevens debiteuren

Het stambestand debiteuren bevat alle relevante gegevens volgens StUF-BG. Verder moet per debiteur de IBAN(s) en mailadres vastgelegd kunnen worden. Het daadwerkelijk vastleggen van stamgegevens debiteuren, inclusief mutaties, vindt plaats via datadistributie uit een gegevensmagazijn (BRP, BHR). Ten aanzien van de stamgegevens moet de Cloudoplossing voor Belastingen de eisen van de externe verslaglegging ondersteunen. In de administratie moet het mogelijk zijn de invorderingsprocedure te starten op een afwijkend adres.

De te genereren output moet via de PIP, MijnOverheid Berichtenbox of E-mail aangeboden en gevolgd kunnen worden. De Cloudoplossing voor Belastingen communiceert realtime, inclusief terugkoppeling, met deze kanalen. Dit omdat binnen de debiteurenadministratie de juiste dagtekening van de output een belangrijk gegeven is. De cloudvoorziening voor belastingen moet ook de output op papier.

De layout van de output moet eenvoudig door gebruiker aan te passen zijn. De output dient automatisch gekoppeld aan de debiteur en gearchiveerd.

2.1.8.3 Verwerken dagafschriften

De verwerking van dagafschriften van financiële instellingen moet binnen de Cloudoplossing voor Belastingen digitaal uitgevoerd kunnen worden, waarbij de openstaande vorderingen juist bijgewerkt worden, met inachtneming van de geldende Invorderingswet en leidraad invordering.

De Cloudoplossing voor Belastingen kan de ontvangen bedragen en betalingen (bankrekeningnummer en betalingskenmerk) automatisch koppelen aan de aanslagnummers, inclusief stornoboeking en i-dealbetalingen.

De Cloudoplossing voor Belastingen biedt de mogelijkheid om een codering aan betalingsgedrag te koppelen, waardoor het mogelijk is om in de toekomst te sturen op betalingsgedrag.

2.1.8.4 Automatische incasso

De Cloudoplossing voor Belastingen moet het betaalinstrument automatische incasso (e-mandate), zowel voor eenmalige en doorlopende machtigingen, aan kunnen. Ontvangen machtigingskaarten van uit de PIP, wijzigingen en intrekkingen moeten middels een geautomatiseerde oplossing (efficiënt in de relevante applicatie verwerkt kunnen worden. De brondocumenten en relevante correspondentie dienen op niveau van de debiteur gearchiveerd en ontsloten te worden. Bij achterstanden ivm. storno boeking moet er automatisch correspondentie volgen voorzien van reden stornering. Na de 2^e stornering per aanslag moet ook de incasso automatisch worden verwijderd en de invordering starten volgens het gebruikelijke stramien.

2.1.8.5 Betalingsregeling

Betalingsregelingen moeten kunnen worden verwerkt in de applicatie, regelingen moeten met weinig handelingen kunnen worden aangemaakt op aantal termijnen of op termijnbedrag. Bij achterstanden moet er correspondentie volgen, na 2 termijnen achterstand moet de regeling ook automatisch worden verwijderd, volgens de geleden leidraad invordering.

2.1.8.6 Kwijtschelding

De Cloudoplossing voor Belastingen dient de aanvraag, behandeling en uitspraak van kwijtscheldingsverzoeken gemeentelijke belastingen geautomatiseerd te ondersteunen, gestuurd vanuit de aanvraag. Correspondentie dient na elke processtap automatisch te worden gegeneerd. De applicatie dient te koppelen met het inlichtingenbureau en verwerkt de informatie geautomatiseerd in de applicatie.

De Cloudoplossing voor Belastingen ondersteunt de bezwaar- en beroepsmogelijkheid tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken gemeentelijke belastingen. Ook dient de applicatie de verwerking van de kwijtgescholden bedragen geautomatiseerd te kunnen verwerken in de debiteurenadministratie. Daarnaast moet per gemeente het kwijtscheldingsbeleid kunnen worden ingeregeld. De invorderingsblokkering voor aanslagen waarvoor een kwijtscheldingsverzoek in behandeling is moet automatisch volgen naar de debiteurenadministratie. Het kwijt te schelden bedrag moet worden getoond op de correspondentie.

2.1.8.7 Invordering publiekrechtelijk

De Cloudoplossing voor Belastingen moet het publiekrechtelijke invordering proces gestuurd ondersteunen, waarbij de werkvoorraden dagelijks eenvoudig inzichtelijk, beheersbaar en te monitoren zijn. De gemeentelijke leidraad invordering is uitgangspunt. De invorderingskosten worden automatisch opgevoerd bij de aanmaak. De Cloudoplossing voor Belastingen ondersteunt de bezwaar- en beroepsmogelijkheid tegen opgelegde vervolgingskosten publiekrechtelijke vorderingen. Blokkering voor invordering van aanslagen moet mogelijk zijn, waarbij inzichtelijk is wat de reden van blokkering is, bijv. Vow, aanmelding schuldhelp etc..

Invorderingsprocessen moeten geautomatiseerd kunnen worden gestart. Onder deze processen:

1. Herinnering
2. Aanmaning
3. Postdwangbevel
4. Alle administratieve beslag mogelijkheden zoals, loonvordering, overheidsvordering, betalingsvordering De koppeling met de via het inlichtingenbureau voor de bepaling van de beslagvrije voet en de modelmededeling moet automatisch op te vragen zijn. Ook de modelmededeling moet gearchiveerd kunnen worden in de applicatie en verstuurd kunnen worden naar de debiteur.
5. Hernieuwd bevel.

6. Beslagmogelijkheden na het hernieuwd bevel via een proces-verbaal, beslag op kenteken RDW, beslag op onroerend goed, aansprakelijkheidsstelling etc.

De correspondentie volgend uit de hierboven genoemde beslagmogelijkheden moeten in te regelen zijn in de applicatie, zodat de correspondentie in de applicatie aangemaakt kan worden en ook gearcheveerd wordt bij de betreffende aanslag of debiteur.

De Cloudoplossing ondersteunt de aanlevering en uitwisseling van gegevens met een externe deurwaarders.

Naast de invorderingsmogelijkheden moet het ook mogelijk zijn eenvoudig correspondentie voor opgave van openstaande vorderingen per debiteur uit de applicatie te genereren om deze te verstrekken aan bewindvoerders, budgetbeheerders, curatoren etc.

Aantal invorderingsblokkeerredenen moet minimaal 100 zijn en waarbij signaleringen mogelijkheden zijn.

2.1.8.8 iDEAL QR-code

Het moet mogelijk zijn QR-codes voor betaling in/op de correspondentie te plaatsen zodat het nog eenvoudiger is een betaling te verzorgen.

2.1.8.9 Restituties

De Cloudoplossing voor Belastingen moet terugbetalingen (te veel of ten onrechte betaalde bedragen) vanuit de debiteurenadministratie ondersteunen. Correspondentie (mededeling restitutie) moet geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt.

2.1.8.10 Verrekening

Staat er nog een aanslag open met een verstreken vervalddag, dan moet een te veel ontvangen bedrag eenvoudig verrekend kunnen worden met de betreffende aanslag. Daarvan moet automatisch correspondentie van de verrekening kunnen worden aangemaakt.

2.1.8.11 Oninbaar verklaring

De Cloudoplossing voor Belastingen moet het oninbaar leiden van openstaande vorderingen ondersteunen, inclusief juiste verantwoording per entiteit via de uitwisseling van journaalposten.

2.1.8.12 Vervaardigen operationele informatie debiteuren

Vanuit de Cloudoplossing voor Belastingen moet het mogelijk zijn om operationele informatie debiteuren te genereren (zoals overzichten openstaande posten debiteuren, ouderdomsanalyse, volledig en/of deels vereffende posten, status vordering en invordering per relatie en entiteit, uitstel van betaling/betalingsregeling, posten op basis van verantwoording en jaar e.d.). Ook inconsistentie-overzichten met gegevensmakelaar zijn beschikbaar in de Cloudvoorziening. De Cloudoplossing voor Belastingen moet beschikken over een eenvoudige raadpleegfunctie ten aanzien van debiteurgegevens.

2.1.9 Aansluiting met LV-WOZ

De Cloudvoorziening voor belasting voorziet in een koppeling met de LV-WOZ. De verstuurd en ontvangen berichten zijn op detail raadpleegbaar door hiervoor beschikbare software en kunnen eventueel na controle uitval en herstel opnieuw aangeboden worden.

2.1.10 Koppeling met waarderings-applicatie

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een real-time koppeling met de Cloudvoorziening 4WOZ. Uitgangspunt hierbij is berichtenverkeer volgens de KING standaarden.

De koppeling werkt in twee richtingen, waardoor de Cloudvoorzieningen 4WOZ en de Cloudoplossing voor Belastingen steeds dezelfde gegevens hanteren. Uitval in berichten kan eenvoudig worden geraadpleegd en opgelost. Deze 2 richtingen is door het team in te richten en keuzes in te maken. Data inconsistentie tussen beide applicaties kan worden hersteld door middel van het verzenden en ontvangen van synchronisatieberichten. Het verwerken en generen van XML-berichten gebaseerd op het sector model bij het draaien van het eindejaar kohier moet binnen 48 uur afgerond zijn.

2.1.11 Koppeling met financiële administratie applicatie

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een koppeling met de financiële administratie.

De Cloudoplossing voor Belastingen dient voor het vastleggen van publiekrechtelijke- en privaatrechtelijke vorderingen, verminderingen en kwijtscheldingen de journalisering ten behoeve van de

financiële administratie op ieder gewenst aggregatieniveau (per entiteit te ondersteunen) te kunnen uitvoeren. De op te voeren vervolgingskosten voor de uitgevaardigde publiekrechtelijke vorderingen dienen ook via de journalisering ten behoeve van de financiële administratie per entiteit ondersteund te worden.

Het moet mogelijk zijn om de gegevens in belastingen en de financiële administratie te vergelijken tbv controle/verantwoording.

2.1.12 Bezwaar en overige correspondentie

De Cloudoplossing voor Belastingen kan bezwaren en bijkomende correspondentie digitaal geautomatiseerd verwerken binnen de applicatie. Hierbij maken we onderscheid via welk kanaal het bezwaar is binnengekomen, nl. front-office, post/email, mailbox commerciële WOZ-bureaus (NCNP) bureau.

Persoonlijk Internet Pagina (PIP)

Het aanmaken van een bezwaar, het categoriseren, het ontgripen, het geautomatiseerd versturen van de ontvangstbevestiging en het verwerken van de informatie in de cloudvoorziening voor belasting gaat volledig geautomatiseerd.

Post/email

Een bezwaarschrift ontvangen via de post wordt door de postkamer gescand en klaargezet om geautomatiseerd door te verwerken naar cloudvoorziening waarna een bezwaar wordt aangemaakt gekoppeld aan de juiste aanslagregel/belastingplichtige.

No Cure No Pay

De bezwaren van de commerciële WOZ-bureaus NCNP komen via de mail binnen en een workflow wordt gestart. De extra wensen/'kansen' zijn verder verwoord in Bijlage C.

2.1.13 Workflow bezwaar/beroep

Het team DOWR-belastingen werkt in een matrixstructuur. DOWR verwacht dat de Cloudoplossing voor Belastingen deze wijze van werken ondersteund door een workflow en werkvoorraad per medewerker, waarbij dus duidelijk is wie welke bezwaren moet behandelen en wat de status is van elke bezwaar/beroep.

Communiceren met het waarderingspakket 4 WOZ

De bezwaren worden realtime volgens het sectormodel uitgewisseld tussen de cloudvoorziening van belastingen en de waarderingsapplicatie 4woz.

DMS-systeem

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in mogelijkheid om in de applicatie communicatie en documenten met de belastingplichtige op te slaan per processtroom.

Tekstdata integratie

De Cloudoplossing voor Belastingen biedt de mogelijkheid om correspondentie aan te maken met tekstdata-integratie.

2.1.14 Kwaliteitszorg en stuurinformatie

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in de mogelijkheid om gegevensanalyse uit te voeren waaruit stuurinformatie is te herleiden. De gegevensanalyse is zelf flexibel te gebruiken en per gemeente in te richten. De stuurinformatie uit de Cloudoplossing voor Belastingen sluit aan bij de kwaliteitszorg die onze toezichthouders (WAKA, accountant etc.) van ons verwachten.

2.1.15 Frontoffice/ KCC

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een functionaliteiten voor KCC. De KCC-functionaliteit kan in ieder geval de eerste lijn telefonie opvangen, taxatieverslagen mailen, kopie aanslagen versturen, aanslagen inzien en memo's plaatsen. Daarnaast de status van de vordering(en) inzien. Deze mutaties worden aangeboden aan de backoffice applicatie(s) ter geautomatiseerde verwerking. Het frontoffice is ten aanzien van functionaliteiten in te richten op basis van autorisaties.

2.1.16 Persoonlijke internetpagina (PIP)

De cloudoplossing heeft een persoonlijke internetpagina (PIP) voor personen en bedrijven. De PIP ondersteunt DigiD en E-herkenning voor het inloggen.

De PIP voorziet minimaal in de volgende functionaliteiten:

- Inzien aanslagen voor minimaal 5 jaar
- Inzien taxatieverslagen (ook de aangepaste naar bezwaar).
- Aanvragen betalingsregelingen.
- Inzicht openstaande vorderingen
- Aanvragen kwijtschelding
- Inzicht ledigingen

Alle wijzingen en aanvragen worden gelijk verwerkt in de BackOffice en/of een zaak wordt aangemaakt. Voor extra functionaliteiten/'kansen' wordt verwezen naar Bijlage C.

2.1.17 Acceptatie en Productieomgeving

De Cloudoplossing voor Belastingen levert een acceptatieomgeving en een productieomgeving. Deze 2 omgevingen zijn volledig gescheiden van elkaar.

Kopiëren van de productieomgeving naar de acceptatieomgeving wordt minimaal 2 keer per jaar uitgevoerd door de Leverancier.

2.1.18 AVG inzage

De Cloudoplossing voor Belastingen dient een inzageverzoek van een burger op basis van artikel 12 en/of artikel 15, eerste lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te ondersteunen. Met een druk op de knop dienen de gegevens die hierop van toepassing zijn in een rapportage te worden gepubliceerd.

GEGEVENSSTROMEN		DOWR Belastingen	
Legenda	code	betekenis	
SIM		Persoonlijke Internet Pagina	
MKS		Makelaars Suite (CMG, CML servicebus) van PinkRoccade	
LV		Landelijke Voorziening	
BAG		Basisadministratie Gebouwen en Adressen	
BRP		Basis Registratie Personen	
WOZ		Wet waardering onroerende zaken	
WKPB		Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperking	
NHR		Nieuw Handelsregister	
BRK		BasisRegistratie Kadaster	
RDW		Rijksdienst voor Wegverkeer	
VOA		Verzenden, Ontvangen Adressen (Personen): indicaties	
Tiox		Externe party tby waardering	
Woz		Binnenhalen van vraagprijzen	
TDI		Tekst Data Integratie	

De volgende koppelingen worden onderscheiden:

1. Verwerking gegevens BRP

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de bevolkingsmutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudoplossing voor Belastingen in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. Ook moet de medewerker de mogelijkheid hebben op VOA-indicaties te kunnen plaatsen. De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte BRP-registraties waaraan gekoppeld dient te worden aan de belastingomgeving. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BRP-informatie landt in een gezamenlijke database.

2. Verwerking gegevens BAG

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de BAG-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudoplossing voor Belastingen in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. Voor het terugmelden aan de BAG kan er eenvoudige een set met gegevens geproduceerd worden. De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte BAG-registraties waaraan gekoppeld dient te worden. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BAG-informatie landt in een gezamenlijke database.

3. Aanleveren LV-Woz gegevens en controle volledigheid LV-Woz

De Cloudoplossing voor Belastingen is aangesloten op de LV WOZ. Mutatieverwerking geschiedt op basis van het sectormodel WOZ. Juist voor deze processtroom hanteert DOWR het principe eenmalig muteren meervoudig gebruik. Mutaties worden geautomatiseerd verwerkt. De uitval van digitale processen is eenvoudig inzichtelijk en goed te verwerken via overzichtelijke herstelacties. De belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Het aanleveren aan de LV-WOZ geschiedt vanuit een gezamenlijke database. Een vergelijkingsmodule tussen de database van de gemeente en de LV WOZ valt onder de werking van de proceslijn en maakt verschillen inzichtelijk en door synchronisatie te herstellen.

4. Verwerking gegevens BRK

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een realtime geautomatiseerde ophalen en verwerken van de kadastermutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudoplossing voor Belastingen in een eenvoudige workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte BRK-registraties waaraan gekoppeld dient te worden. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle BRK-informatie landt in een gezamenlijke database.

5. WKPB

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een administratie voor de objecten die vallen onder de WKPB en een koppeling met de LV WKPB.

6. Verwerking gegevens NHR

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de NHR-mutaties. Daar waar mutaties niet volledig geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, voorziet de Cloudoplossing voor Belastingen in een workflow waarbij de medewerker op een efficiënte manier de mutaties kan beoordelen en verwerken. De 3 gemeentelijke organisaties hebben een aparte NHR-registraties waaraan gekoppeld dient te worden. Deze belastingomgeving kent een gezamenlijke database en is niet gescheiden per gemeente. Alle NHR-informatie landt in een gezamenlijke database.

7. Parkeren

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van bestanden met naheffingsaanslagen parkeerbelastingen. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een koppeling met de RDW om de actuele subjectinformatie op te halen.

De naheffingsaanslagen parkeerbelastingen wordt ingelezen vanuit het pakket BrickYard.

8. Front-office/KCC/PIP

Als algehele schil boven de Cloudvoorzieningen (waardering, belastingen en invordering) is een frontofficeapplicatie beschikbaar die het KCC kan raadplegen. Deze applicatie is in te richten op diverse verdieping niveaus. Het KCC kan in ieder geval de eerste lijn telefonie opvangen, taxatieverslagen mailen, aanslagen inzien en memo's plaatsen. Daarnaast de status van de vordering(en) inzien, wijziging bankrekening en machtigingskaarten automatische incasso doorvoeren. Deze mutaties worden aangeboden aan de backoffice applicatie(s) ter geautomatiseerde verwerking.

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in het Persoonlijke Internet Pagina(PIP) waarop de burger en ondernemer kan inloggen (DiGiD).

9. Print-service bureau (zowel intern als extern)

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in het leveren van bestand aan zowel intern als extern print-service bureau. Bestand met aanslagen, bestand met verminderingen en bestand met kwijtscheldingen als eventueel andere bestanden.

10. Mijn Overheid

Vanuit de applicatie worden er bestanden met aanslagen of verminderingen aangeboden aan Mijn Overheid zodat deze zichtbaar zijn in Mijn Overheid. Ook moet dit zichtbaar zijn binnen de applicatie.

11. Aanleveren gegevens aanslag/vermindering/kwijtschelding/uitstel van betaling aan invorderingsapplicatie

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in het leveren van bestanden met gegevens van aanslagen, verminderingen en uitstel van betaling zodat deze verwerkt kunnen worden in invorderingsapplicatie.

12. Leveren managementinformatie

De Cloudvoorziening voorziet in het genereren van taakspecifieke managementinformatie. Het betreft hier managementinformatie voor de uitvoering van de werkprocessen, voortgangsrapportages en rapportages naar Waarderingskamer. Daarnaast informatie voor derden, denk aan accountantscontrole en afvalverwerkers.

13. Verwerking gegevens afval

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een geautomatiseerde verwerking van de gegevens van de afvalverwerkers ROVA en Circulus.

In de huidige situatie zijn de gegevens over de ledigingen bij Circulus opgenomen in de applicatie. Voor de ledigingen Rova is het ook een wens om deze op te nemen en/of eenvoudig te raadplegen.

14. Gegevens leveren/inlezen derden

Er kan op eenvoudige wijze een extract van verschillende bestanden gegenereerd en ingelezen worden. Dit kan via .XLSX of .CSV. Denk hierbij aan terrasvergunningen t.b.v. de precario, marktgelden, begraafplaatsen en havengelden. Uitbreiding import/export op andere onderdelen in proces. Denk aan pandrelaties.

15. Printen vanuit de applicatie op de printers binnen de 3 gemeentelijke organisaties

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in de mogelijkheid om te kunnen printen op de on-premise aanwezige printen binnen de 3 gemeenten op 3 locaties.

16. Koppelen van lokale data binnen de applicatie (SharePoint/Eigen bestanden)

De mogelijkheid om bestanden te uploaden in een DMS binnen de Cloud omgeving.

17. Brieven/aanslagen kunnen printen met gegevens uit de applicatie.

De Cloudoplossing voor Belastingen moet beschikken over een werkende tekstdata integratie. Als dit in een aparte omgeving wordt aangeboden, dan moet dit ook in de Cloud omgeving zijn en beheerd worden door de Leverancier.

18. WOZ-berichtenverkeer met waarderingsapplicatie

De Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een realtime koppelingen tussen belastingenapplicatie en waarderingsapplicatie 4Value van xxlInc. Deze koppeling is gebaseerd op het WOZ-berichtenverkeer (binnengemeentelijk berichtenverkeer) en gebaseerd op het sectormodel Woz. Deze koppeling moet "lopen" via een distributiesysteem. Voor de toekomst is de voorkeur is om deze koppeling te laten lopen op basis van API's.

19. Distributiesysteem en/of Api-manager

Voor het onderhouden van basisgegevens (personen, bedrijven), is er een distributiesysteem waarin het ontvangen van mutaties wordt geleverd en doorgegeven aan de belasting applicatie. Voor de aansluiting wordt gebruik gemaakt van de meest actuele StUF-BG versie. Wens is dat de distributie in de toekomst overgenomen wordt door een API-manager. Gefaseerd is bespreekbaar.

Leverancier moet met een oplossing komen om aan te sluiten op de, op dat moment, aanwezige omgeving. Dit kan zijn de 3 makelaars van PRLG van de betreffende gemeenten (on-premisse) of een MGM (Multi Gemeente Makelaar) van PRLG (cloud).

.

Alle koppelingen beschreven in de IST-situatie dienen door de Leverancier gerealiseerd te worden.

Bijlage B Aansluitvoorwaarden DOWR-I

2.1 Specifieke kaders van de oplossingsrichting

Aspect	Nr.	Beschrijving van de eis/wens
Koppelingen en koppelvlakken	1.	Cloudoplossing voor Belastingen voldoet, daar waar van toepassing, aan de GEMMA-standaarden welke zijn gepubliceerd op: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Overzicht_standarden Cloudoplossing voor Belastingen voldoet ook aan de verplichte standaarden welke voortvloeien uit de 'pas toe of leg uit'- lijst van Forum standaardisatie welke zijn gepubliceerd op https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht

2.2 Overige kaders en technische aansluitvoorwaarden

Aspect	Nr.	Beschrijving van de eis/wens
Algemeen	2.	Cloudoplossing voor Belastingen wordt als Software as a Service geleverd en is te benaderen/ gebruiken zowel op desktop- en laptop- computers, en is indien nodig van een responsive design voorzien. Cloudoplossing voor Belastingen wordt middels het Internet ontsloten. (GGI-Netwerk kan een alternatief zijn, maar vereist nadere afstemming).
	3.	Cloudoplossing voor Belastingen wordt onder de verantwoordelijkheid van Leverancier gehost.
	4.	De functionele behoefte van DOWR wordt door Cloudoplossing voor Belastingen ingevuld middels configuratie van Cloudoplossing voor Belastingen en vereist géén aanpassing van de Programmacode van Cloudoplossing voor Belastingen.
	5.	De tekst/data integratie oplossing dient volledig Cloud/SaaS gebaseerd te zijn zonder rand voorwaardelijke eisen en on-premise benodigdheden.
	6.	Iedere App behorende bij het systeem is ontwikkeld voor browseronafhankelijk gebruik en ondersteunt in ieder geval de door browserLeveranciers ondersteunde versies van Microsoft Edge en Google Chrome.
	7.	Cloudoplossing voor Belastingen is één herkenbaar geheel; de schermen, de kleuren, de navigatie en andere basisfuncties zijn eenduidig herkenbaar.
Gebruiksvriendelijkheid	8.	De schermen (invoer, raadpleeg en beheer) zijn overzichtelijk, duidelijk en eenvoudig opgezet, waardoor de meest voorkomende handelingen intuïtief uitgevoerd kunnen worden.
	9.	De navigatie en bediening van Cloudoplossing voor Belastingen is eenduidig. Dat wil zeggen dat deze op elke plaats binnen Cloudoplossing voor Belastingen op dezelfde wijze gebruikt en gedefinieerd zijn.

	10.	Cloudoplossing voor Belastingen voorziet in een gebruikersinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor gebruikers.
Technische aansluitvoorwaarden	11.	Verbindingen vanuit de Leverancier naar opdrachtgever worden geïnitieerd vanaf vooraf gedefinieerde publieke IP-adressen. Op basis van deze source adressen verschaft opdrachtgever toegang tot interne diensten.
	12.	De verbindingen vanuit de Leverancier naar opdrachtgever dienen op basis van DNS-naam tot stand te worden gebracht. Dit in verband met het beperkt aantal beschikbare publieke IP-adressen.
	13.	Opdrachtgever geeft bij de Leverancier aan op welke DNS-naam de verbinding geïnitieerd dient te worden.
	14.	Koppelingen tussen Leverancier en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden via een beveiligde https-verbinding.
	15.	Voor de beveiliging van https-verbindingen wordt minimaal gebruik gemaakt van een SSL-certificaat van het type SHA-256. Een hogere SHA-2 bit-lengte dan 256 kan in overleg toegepast worden. De sleutellengte dient 2048-bit te zijn.
	16.	Voor de beveiliging van https-verbindingen wordt minimaal gebruik gemaakt van TLS 1.2. Oudere versies worden niet ondersteund.
	17.	De opdrachtgever dwingt in bepaalde situaties het gebruik van sterke authenticatie af. <i>(Technisch betreft dit Azure AD Conditional Access & Multi-Factor Authentication en staat in relatie tot de SAML 2.0 en/of OAuth 2.0. Eis; deze is verder op te vinden in dit document)</i> . De Leverancier dient deze methode van sterke authenticatie te ondersteunen. Of Cloudoplossing voor Belastingen dient zelf te voorzien in een 2FA/MFA oplossing.
	18.	Cloudoplossing voor Belastingen voldoet bij oplevering aantoonbaar aan de normen en eisen die in de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) zijn vastgelegd, inclusief de daaruit voortvloeiende bescherming van persoonsgegevens.
Informatie-veiligheid	19.	Leverancier zal jaarlijks een audit laten uitvoeren door een daartoe gecertificeerde externe partij op de dienstverlening aan opdrachtgever. Deze audit richt zich met name op het nakomen van de afspraken omtrent beveiliging en privacy en op kwetsbaarheden. De kosten voor deze audit zijn een integraal onderdeel van de Inschrijving.
	20.	Opdrachtgever treedt op als IdP (Identity Provider). Cloudoplossing voor Belastingen treedt op als SP (Service Provider) en dient voor authenticatie terug te koppelen op basis van SAML 2.0 en/of OAuth 2.0 naar opdrachtgever. Leverancier is verplicht gebruik te maken van deze koppeling.

	21.	De federatie voor de authenticatie tussen de Cloudoplossing voor Belastingen en opdrachtgever mag niet resulteren in het synchroniseren van wachtwoorden.
	22.	Een medewerker van opdrachtgever, hoeft zich slechts eenmalig aan te melden bij de Identity Provider (Single Sign-On). Cloudoplossing voor Belastingen dient hier notie van te hebben en de medewerker niet nogmaals om inloggegevens te vragen. Het gebruik van IdP initiated SSO is niet toegestaan.
	23.	De volgende acties van medewerkers van opdrachtgever dienen gelogd te worden en herleidbaar te zijn naar natuurlijke personen: - Het muteren van data; - Het exporteren van data: Ook data die Cloudoplossing voor Belastingen verlaat en daarmee niet meer getraceerd kan worden dient gelogd te worden. Voorbeelden hiervan zijn het al dan niet automatisch versturen van e-mail, het maken van data-dumps en het uitwisselen van data met andere systemen; - Het verwijderen van data.
	24.	De log-regels dienen minimaal de volgende informatie weer te geven: - de gebeurtenis; - de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; - het gebruikte apparaat; - het resultaat van de handeling; - een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
	25.	Opdrachtgever verwerkt gelogde informatie op vaste tijden in haar SIEM-systeem. Het opvragen van de informatie dient automatisch uitgevoerd te kunnen worden zonder dat daar bij de Leverancier handmatige acties aan verbonden zijn. Eventueel kan de informatie ook op gezette tijden op voldoende wijze beveiligd naar opdrachtgever worden verstuurd.
	26.	Logbestanden dienen als leesbare tekst opgeslagen te worden in een standaardformaat zoals XML of CSV. Ieder bestand dient te zijn voorzien van informatie die een beschrijving geeft van de data in het bestand.
	27.	Het is niet toegestaan gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, anders dan de gebruikersnaam of het gebruikers ID, op te slaan als gelogde informatie.
	28.	Leverancier dient log informatie ook zelf veilig te stellen. Tevens dient Leverancier te garanderen dat log informatie ouder dan 3 jaar verwijderd wordt.
	29.	Wanneer Leverancier gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever niet te benaderen door derden die dezelfde shared omgeving gebruiken.

	30.	Cloudoplossing voor Belastingen biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen.
	31.	Cloudoplossing voor Belastingen is in staat een totaaloverzicht te presenteren waarop de autorisaties per functie(groep) weergegeven worden.
	32.	Leverancier dient ten tijde van de gunning een verwerkersovereenkomst met de opdrachtgever af te sluiten, die voldoet aan de eisen die de AVG daaraan stelt. Hiervoor wordt de meest recente versie van de VNG standaard verwerkersovereenkomst gehanteerd die als bijlage bij het Beschrijvend Document is gevoegd (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure.
	33.	Leverancier dient voor gunning een overzicht aan te leveren van de door hem ingeschakelde derden en onderaannemers, waarin de identiteit, vestigingsplaats en een beschrijving van de werkzaamheden van de derden of onderaannemers zijn opgenomen.
	34.	Wanneer tijdens een audit (of anderszins) wordt vastgesteld dat Leverancier niet aan de verplichtingen onder de AVG voldoet en/of niet aan het bepaalde in de Overeenkomst of de Verwerkersovereenkomst voldoet, moet Leverancier binnen een in overleg met opdrachtgever te bepalen termijn alle noodzakelijke maatregelen nemen om te zorgen dat zij hieraan alsnog voldoet.
Stabiliteit en continuïteit	35.	Cloudoplossing voor Belastingen beschikt over een adequate back- up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO. Leverancier voert periodiek restore-testen uit om te controleren of de back-ups consistent en herstelbaar zijn.
	36.	Leverancier beschikt minimaal over een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen in de ene omgeving mogen geen invloed hebben op het functioneren van de andere omgeving.
	37.	De Cloudoplossing voor belastingen is Multi-user en faciliteert dat meerdere users in dezelfde werkbak kunnen werken.
	38.	De acceptatie- en productieomgeving worden aan de gelijknamige omgevingen binnen opdrachtgever gekoppeld. Wijzigingen aan de kant van opdrachtgever zullen altijd eerst in de acceptatieomgeving doorgevoerd worden, waarna getest kan worden of Cloudoplossing voor Belastingen, inclusief de diverse koppelingen, nog naar behoren werkt.
Data	39.	Alle relevante documenten en (meta)data die betrekking hebben op aanvraag, mutatie, verlenging of beëindiging van een product/dienst worden opgeslagen.
	40.	Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van de data in Cloudoplossing voor Belastingen.

	41.	De Cloudoplossing voor Belastingen beschikt over interoperabele (open standaarden) exportformaten voor alle gegevens die opgeslagen zijn in Cloudoplossing voor Belastingen, zodat de data beschikbaar en toegankelijk is voor opdrachtgever.
	42.	Op verzoek van de opdrachtgever zal de Leverancier binnen 3 dagen alle data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
	43.	Leverancier verleent na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst kosteloos en onvoorwaardelijk medewerking aan een exit-strategie. Na gunning wordt de inhoud van deze strategie gezamenlijk vastgesteld door opdrachtgever en Leverancier.
	44.	Leverancier dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via interoperabele (open standaarden) exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuw Belastingapplicatie. Leverancier garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient Leverancier op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en deze te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.

2.3 Technische werkomgeving

De ICT-omgeving van DOWR kan globaal als volgt worden gekenmerkt:

Binnen DOWR wordt gebruik gemaakt van een werkplek gebaseerd op de moderne werkplek zoals Microsoft die aanbiedt, waarbij gebruik gemaakt wordt Exchange Online, SharePoint Online en Teams. Op dit moment werken medewerkers op een Windows 10 client aangeboden via een VDI-concept. Medewerkers beschikken over een recente laptop voorzien van Windows 10 en centraal beheerd via Microsoft Intune. Primair worden alle applicaties nog aangeboden via de VDI-werkplek, en enkel de Microsoft Teams applicatie is beschikbaar op de lokale laptop tbv video vergaderen/bellen.

DOWR werkt ernaar toe om meer applicaties lokaal naar de laptop te brengen (moderne werkplek), denk hierbij aan het aanbieden van SaaS-Applicaties. De Microsoft Office suite is inmiddels lokaal beschikbaar.

Bijlage C Opties/Kansen dossier

Zie voor het aspect 'Opties/kansen' ook paragraaf 3.5.5 van de Selectieleidraad.

Indien de Inschrijver een kans aanbiedt dan dient in de uitwerking van de kansen de totaalprijs (inclusief evt. eenmalige (ontwikkelings-) kosten en structurele kosten) per proces te worden opgenomen en dient helder te zijn wat de verwachte inspanning omvat vanuit de gemeente. Uitgangspunt is dat de aangeboden kans, indien gemeente Deventer besluit deze af te nemen, maximaal binnen één jaar na livegang van het Cloudoplossing voor belastingen werkend opgeleverd moet kunnen worden.

De volgende kansen worden door de DOWR-belastingsamenwerking onderkend:

1. Persoonlijke Internet Pagina (PIP)

In Hoofdstuk 2 van dit document zijn de minimale eisen beschreven voor de PIP. Opdrachtgever zou extra functionaliteit in de PIP willen verkrijgen. Indien Inschrijver deze kans aanbiedt wordt hij verzocht duidelijk aan te geven of onderstaande functionaliteiten geleverd kunnen worden en hoe de gegevens in de backoffice worden verwerkt.

De functionaliteiten zijn:

- Aanvragen en intrekken automatische incasso via e-mandate;
- Inzicht in lopende zaakdossiers;
- Alle belasting communicatie verstuurt naar de burger/bedrijf (verminderingsbrieven, uvb);
- Betalen van de vorderingen via I-Deal;
- Invullen huur-inlichtingenformulier;
- Invullen koop-inlichtingenformulier;
- Aangifte diverse processtromen belastingen (bijv, toeristenbelastingen);
- De KCC-medewerker kan dmv een knop de PIP zien van de burger;
- Inzicht in openstaande posten.

Eventuele extra functionaliteiten mag Inschrijver zeker ook aandragen. Hierbij dient duidelijk beschreven te worden wat de extra functionaliteit inhoudt en hoe de gegevens worden verwerkt in de backoffice-applicatie.

2. Procesondersteuning Commerciële WOZ-bureaus (NCNP)

In hoofdstuk 2 van dit document zijn de minimale eisen beschreven voor de commerciële WOZ-bureaus. Indien Inschrijver deze kans aanbiedt wordt hij verzocht duidelijk te beschrijven welke extra functionaliteiten hij kan aanbieden waarmee hij denkt het proces van bezwaren, horen en inboeken van data (taxatierapporten etc.) van commerciële WOZ-bureaus zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Uitgangspunt hierbij is de minimale tussenkomst van menselijk handelen.

3. Printservice

Opdrachtgever overweegt via deze aanbestedingsprocedure gebruik te maken van een 'Print Services' voor het printen van al haar aanslagen en documenten. Indien u deze kans wilt aanbieden wordt u verzocht deze dienst te beschrijven en daarbij duidelijk aan te geven hoe Cloudoplossing voor Belastingen koppelt met deze Print Services. Maak tevens inzichtelijk wat de kosten zijn inclusief de kosten van Print Services en het versturen van de documenten via post of Mijn Overheid. Mogelijke andere aanvullende diensten binnen deze context mogen ook zeker aangeboden worden (bijv. inkijken aanslagen en taxatieverslagen).