

Bijlage C- Programma van Eisen

Verwerkingsstromen en werkzaamheden

Onderstaande verwerkingsstromen / werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht:

- Periodiek aangeleverde STUF-GH bestanden, die bulkgegevens bevatten zoals aanslagen, herinneringen, aanmaningen, en dwangbevelen, worden omgezet naar Pdf-formaat. Deze Pdf's krijgen de opmaak van de gemeente.
- Printen van:
 - o Belastingaanslagen
 - o Herinneringen
 - o Aanmaningen
 - o Uitspraken
 - o Brieven permanente marktanalyse
 - o Brieven inzake voormeldingen
 - o Kennisgeving aan belanghebbende
 - o Diverse dagelijkse brieven waaronder:
 - PN Brief PN reis en PN Mutatiebrieven en PN overige afdelingen
 - PMA
 - Voormeldingen
 - Ambtshalve verminderingen
 - Vervangende aanslagen
 - Automatische incasso machtiging
 - Beroep kwijtschelding belastingen
 - Betalingsregeling verzoeken
 - Bezwaarschrift gemeentelijke belastingen
 - Informatie heffing en invordering belastingen
 - Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
 - Wijziging contactgegevens belastingen
 - o inclusief bijbehorende bijlagen en huisstijl/logo van de gemeente.
- Het aanleveren van digitale printvoorbeelden.
- Genereren van betaal QR-codes op zowel de digitale als fysieke aanslagen.
- Klaarmaken van fysieke poststukken voor verzending, inclusief couverts.
- Verzenden van geprint materiaal, sommige ook aangetekend, in samenwerking met PostNL.

- Het beschikbaar stellen van een digitaal dashboard om de status van documentstromen in real-time te kunnen volgen.
- Fungeren als intermediair voor berichtenverkeer naar MijnOverheid.
 - o Het splitsen van de bestanden in fysieke en digitale opdrachten en klaarzetten in de Berichtenbox van MijnOverheid.
- Ontsluiten van een digitaal archief naar de Digitale Belastingbalie, waardoor verzonden belastingdocumenten digitaal beschikbaar zijn voor alle burgers en bedrijven.

Eisen aan de werkzaamheden / processen

- Voor alle bovenstaande verwerkingsstromen geldt dat deze dezelfde dag nog worden aangeboden in de berichtenbox, mits de geadresseerde een aansluiting heeft hierop. Dit wordt gecontroleerd door de toevoeging van het BSN linksboven in de brief.
- Ontvangen van de verzendrapportages van Logius, die informatie bevatten over berichten geplaatst in de Berichtenbox, inclusief details zoals, het tijdstip, het berichtID en het aanslagnummer of briefkenmerk.
- Mogelijkheid tot het aangetekend versturen van uitspraken op bezwaar (track en trace).
- Het zorgvuldig versturen van een notificatie, via e-mail of brief, gelijktijdig met het plaatsen van een bericht in de Berichtenbox op MijnOverheid.
- Printwerk van hoge kwaliteit, conform de stijlgids van de gemeente Pijnacker-Nootdorp.

Aantallen per stroom/product (op basis van 2023-2024)

In onderstaande tabel worden de aantallen per stroom/product per jaar weergegeven, op basis van de cijfers uit 2023 en 2024. Tevens is per stroom/product de termijn en frequentie benoemd. Deze (d.w.z. de termijn en frequentie) dienen gelezen te worden als opdrachteis.

<u>Omschrijving verwerking</u>	<u>Aantal per jaar</u>	<u>Aanlever/verwerkingstermijn</u>	<u>Frequentie</u>
Bulk aanslagen woningen en niet-woningen	25.666	(maximaal) één maand voor deurmatdatum	Febr, mei, sept en dec
Bijlagen bij aanslagen (folder OFPN)	1.801		
Bulk aanslagen automatische kwijtschelding	406	(maximaal) één maand voor deurmatdatum	Jaarlijks in februari
Bulk aanmaningen	1.066	Maximaal twee weken voor matdatum	1-2 x per jaar
Bulk herinneringen	4.326	Maximaal twee weken voor matdatum	3-4 per jaar
Totaal aantal aanslagen in bulk verwerkt per post en/of MijnOverheid	33.265		
Reguliere postverwerking (ambtshalve verminderingen en vervangende aanslagen)	864		Dagelijks
Totaal aantal stuks verwerkt per post en MijnOverheid	34.129		
<u>Dagelijkse post</u>			
Uitspraken	1.075	Voor 13:00, levering dezelfde dag bij PostNL/Berichtenbox	Dagelijks
Kennisgeving aan belanghebbende	800		
Brieven PMA	2.000		
Brieven voormeldingen	5.000		
Invordering en kwijtschelding	1.092		
Mutatiebrieven	5200	Voor 13:00, levering dezelfde dag bij PostNL/Berichtenbox	Dagelijks
Aanschrijvingen verlopen reisdocumenten	10.500	Voor 13:00, levering dezelfde dag bij PostNL/Berichtenbox	Wekelijks

De aantallen zijn gebaseerd op het afgelopen gehele jaar (2023). Deze aantallen dienen als richtlijn, en de daadwerkelijke aantallen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren. Afrekening vindt plaats op basis van daadwerkelijke aantallen.