

## **Bijlage 12: Demo use cases**

### *Casebeschrijvingen Belastingen en Waarderen*

Onderdeel van de Europese aanbesteding Belastingen en Waarderen van de gemeente Huizen is de uitwerking- en demonstratie in de aangeboden oplossing van een aantal use cases. In deze bijlage treft u de beschrijving van de processen die wij via een demonstratie in een live omgeving van de applicatie willen terugzien. De use cases zijn gebaseerd op het PvE en zijn onderverdeeld in de volgende onderdelen:

1. Heffen
2. Innen en Kwijtschelding
3. WOZ en Waarderen
4. Digitale belastingbalie en bezwaar
5. Functioneel beheer

### **1. Algemene informatie**

#### **1.1. Aanleiding**

De Aanbestedende dienst heeft in het aanbestedingstraject de inschrijvers gevraagd om een inschrijving uit te brengen voor de implementatie van een ICT-oplossing voor Belastingen en Waarderen. Zij wil, alvorens tot de aanschaf en invoering over te gaan, de meerwaarde van de Oplossing zien aan de hand van een demonstratie van de aangeboden oplossing.

#### **1.2. Beoordelingskader**

De aanbestedende dienst wil aan de hand van een demo zien dat de oplossing intuïtief werkt.

#### **Beoordelingscriteria:**

1. Gebruiksvriendelijkheid
2. Automatisering door de applicatie
3. Overzichtelijkheid van gegevens, schermen en acties
4. Ondersteuning van het werk door de applicatie
5. Foutpreventie
6. Integratie drie gemeenten

#### **1.3. Werkwijze**

Inschrijver dient de opdrachten uit de cases zo veel mogelijk te laten zien in de aangeboden oplossing. Per deelonderwerp mogen meerdere onderdelen van de use cases worden gecombineerd.

Sommige van de use cases hebben betrekking op uitgevraagde wensen. Meldt het tijdens de demo indien de aangeboden oplossing hier (nog) niet aan voldoet.

De Aanbestedende dienst ziet graag, in ieder geval per onderwerp, in een of meerdere use cases hoe de actie voor meerdere gemeenten in een keer kan worden uitgevoerd.

#### **1.4. Use cases**

## **A. Heffen**

1. Laat zien hoe men binnen de applicatie omgaat met mutaties in het gebruik.  
Besteedt daarbij aandacht aan:
  - a. Het vertrek van een gebruiker waarna leegstand volgt;
  - b. Het verwerken van een retour gekomen leegstandsformulier waar een nieuwe gebruiker uit blijkt;
  - c. Huurinlichtingenformulieren en leegstandsformulieren;
  - d. Mutaties vanuit het Handelsregister.
2. Laat de verwerking van een BRK-bericht zien wat een één-op-één mutatie oplevert en een BRK-bericht waarbij sprake is van filiatie waardoor de objectafbakening wijzigt.
3. Laat de verwerking van mutaties uit de BRP zien.
4. Laat zien hoe een individueel object wordt opgevoerd en laat zien hoe in bulk objecten kunnen worden opgevoerd, zoals bij een groot bouwproject.

## **B. Innen en Kwijtschelding**

1. Doorloop het hele inningsproces in de applicatie met een inwoner die niet betaalt.
2. Laat zien hoe de applicatie een bestand voor automatische incasso's aanmaakt dat wordt aangeboden aan de bank. Laat ook zien wanneer het bankbestand terugkomt, hoe betalingen worden verwerkt. Besteedt daarbij aandacht aan het (geautomatiseerd) verwerken van handmatige betalingen, betalingen via iDeal en voorkomende problemen zoals storerings, etc. Besteedt ook aandacht aan hoe de correcties kunnen worden uitgevoerd op verkeerd verwerkte ontvangsten.
3. Laat zien hoe na het verlopen van de eerste termijn herinneringen in bulk kunnen worden aangemaakt en verstuurd in de applicatie.
4. Laat zien hoe de applicatie door middel van (een) workflow(s) het invorderingsproces ondersteunt.

## **C. WOZ & Waarderen**

1. Laat zien hoe het proces van vraagprijsanalyse tot en met analyse van de transactie verloopt. Besteedt daarbij aandacht aan:
  - a. Of en hoe de advertentie in de applicatie wordt getoond;
  - b. Hoe de vraagprijs in de applicatie geanalyseerd kan worden;
  - c. Hoe de transactie geanalyseerd en gekwantificeerd kan worden;
  - d. Hoe de notities en gegevens vanuit de vraagprijscontrole ook zichtbaar zijn bij de analyse van de transactie.
2. Laat zien hoe het proces van de herwaardering voor een groep vrijstaande woningen (die niet identiek zijn) verloopt in de applicatie. Besteedt daarbij aandacht aan:
  - a. Hoe een waarde wordt opgebouwd;
  - b. Hoe een waarde aangepast kan worden (individueel en per groep soortgelijke objecten);
  - c. Hoe de waarde wordt onderbouwd;
  - d. Hoe de waarde kan worden gecontroleerd;
  - e. Hoe de trend wordt bepaald;
  - f. Hoe er (in de staffeling) rekening kan worden gehouden met grote aanbouw woonruimtes (bijvoorbeeld meer dan 40% van de totale gebruiksoppervlakte).

3. Laat zien hoe mutaties vanuit de BAG binnenkomen in de applicatie, hoe deze mutaties in de WOZ kunnen worden verwerkt en hoe de afstemming tussen de BAG en de WOZ wordt bewaakt.

#### **D. Digitale belastingbalie en bezwaar**

1. Laat zien hoe een Heffen-bezwaar binnenkomt, wordt ingeboekt in de applicatie, het bezwaar wordt beoordeeld en wordt afgehandeld. Het resultaat is een gegronnd bezwaar. Laat zien hoe het resultaat van het afgehandelde Heffen-bezwaar doorwerkt in het invorderingsproces.
2. Laat zien hoe het proces van WOZ-bezwaarafhandeling verloopt in de applicatie. Besteedt hierbij aandacht aan:
  - a. Het proces van informele bezwaren;
  - b. Het inboeken van het bezwaar in de applicatie via de digitale belastingbalie, het inboeken van een bezwaar per post en het inboeken van bezwaren door middel van AI of robotisering;
  - c. Hoe een bezwaar kan worden beoordeeld op de formele eisen;
  - d. Hoe een bezwaar met betrekking tot de WOZ-waarde kan worden beoordeeld. Laat hierbij ook een voorbeeld zien van een bezwaar waar reeds een informeel bezwaar is ontvangen. Besteedt aandacht aan de integratie tussen de bezwaargegevens en de taxatie;
  - e. Hoe een gegronnd bezwaar en een ongegronnd bezwaar wordt verwerkt tot en met het versturen van de uitspraak op bezwaar.
4. Laat zien hoe de digitale belastingbalie werkt. Besteedt daarbij aandacht aan:
  - a. Het inloggen met DigiD en e-Herkenning;
  - b. Het indienen van een bezwaar;
  - c. Het invullen van een koopinlichtingenformulier;
  - d. Hoe belanghebbende inzicht heeft in de status van het dossier en hoe er inzicht is in correspondentie in het dossier;
  - e. Hoe het proces van voormeldingen werkt in de applicatie. Neem hierin mee zowel de primaire kenmerken als secundaire kenmerken en de WOZ-waarde. Laat daarbij zien hoe het proces loopt van selectie van objecten tot en met verwerking van de reacties in de applicatie en de terugkoppeling daarvan naar belanghebbende.
  - f. De integratie van bovenstaande processen met een workflow.

#### **E. Functioneel beheer**

1. Laat zien hoe een documentsjabloon wordt toegevoegd aan de applicatie, hoe de benodigde gegevens uit de applicatie in het documentsjabloon kunnen worden opgenomen.
2. Laat zien hoe een rapportage wordt toegevoegd aan de applicatie, hoe de rapportage is opgebouwd (achterliggende data/query's), en hoe extra gegevens aan een rapportage kunnen worden toegevoegd.
3. Laat zien hoe een workflow kan worden gemaakt. Besteedt daarbij aandacht aan de verschillende functionaliteiten binnen de workflow-module.