

Samenvatting marktconsultatie juni 2025

In juni 2025 heeft er een marktconsultatie plaatsgevonden, waarbij diverse aandachtspunten zijn opgehaald en waarvan de relevante uitkomsten zijn meegenomen als input voor de aanbesteding Belastingen. Onderstaand vindt u een samenvatting van de belangrijkste onderwerpen.

1. Visie op innovatie en digitale dienstverlening binnen het belastingen domein

De geraadpleegde marktpartijen onderstrepen het belang van continue innovatie en digitalisering binnen het belastingdomein. Er wordt gestreefd naar een digitale dienstverlening die zicht niet alleen richt op burgers en bedrijven, maar ook op medewerkers, gemachtigden en andere ketenpartners. Veel partijen benadrukken het belang van een digitaal loket, waarin gebruikers eenvoudig inzicht krijgen in hun aanslagen, taxatieverslagen, afvalledigingen en andere lopende dossiers. Via deze digitale weg moeten burgers en bedrijven eenvoudig acties kunnen uitvoeren, zoals het indienen van een bezwaar, aangifte en verzoeken om kwijtschelding of administratief beroepsschrift.

De software werkt Zaakgericht in combinatie met slimme workflows. Hierdoor kunnen processen rondom bezwaarafhandeling (waaronder NCNP-bezwaren) en schuldsaneringstrajecten (zoals WSNP, MSNP en Faillissementen efficiënt worden ingericht en uitgevoerd.

Het toevoegen van mobiele toepassingen kan worden gezien als waardevolle ontwikkeling.

2. Visie op een integrale oplossing voor het belastingenproces

Partijen zijn ervan overtuigd dat een samenhangende totaaloplossing voor het gehele belastingproces voor gemeenten de meeste strategische, operationele en financiële voordelen biedt. Dit is gebaseerd op ervaringen van succesvolle implementaties bij gemeenten, waar volledig samenhangende softwarepakketten zijn geleverd die alle onderdelen van het proces omvatten: van heffen en innen tot waarderen, bezwaar, kwijtschelding, gegevensbeheer en een digitaal en mobiel beschikbaar burgerportaal.

3. Huidige situatie en roadmap op het gebied van applicaties voor het belastingen domein.

Partijen geven aan te werken aan de beste, meest efficiënte en gebruiksvriendelijke belastingapplicatie voor gemeenten en waterschappen in Nederland.

Op de roadmap staat het verder optimaliseren van de werkwijze voor zowel medewerkers als voor burgers en bedrijven. Daarnaast worden technologische innovaties, zoals AI, robotisering en chatbots geïntegreerd.

4. Integratie met de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) met software

Het ligt voor de hand om de BAG- en WOZ-processen meer in elkaar te schuiven zodat de registratie van een nieuw object in de BAG ook leidt tot een nieuw (deel-)object in de WOZ.

Opties zijn een volwaardige BAG-applicatie incl. alle benodigde koppelvlakken of een koppeling met een andere BAG applicatie waarin de werkvoorraad BAG doorwerkt in de werkvoorraad WOZ.

5. Naleving wet- en regelgeving en certificering, zoals de BIO, NIS2 en ISO 27001

Partijen geven aan dat de hosting plaats vindt op eigen servers die op meerdere locaties bij Nederlandse of Europese datacenters staan.

Monitoring door gecertificeerde onafhankelijke auditoren (met continue auditen voor continue verbetering). Daarnaast wordt voldaan aan de voorwaarden vanuit de GIBIT (actuele versie 2023).

6. Oplossing op principes zoals common Ground en haal centraal, e.d.?

Partijen geven aan dat hun oplossingen zijn ingericht volgens de principes van Common Ground en Haal Centraal. Kenmerkend hierbij is het scheiden van data en applicaties, waarbij data rechtstreeks bij de bron wordt geraadpleegd via een gemeenschappelijke servicelaag, bijvoorbeeld met behulp van een API Gateway. Hierdoor hoeven gegevens niet continu gekopieerd of gesynchroniseerd te worden. Daarnaast wordt gewerkt met een gestandaardiseerde architectuur, zoals de drielaags architectuur van GEMMA (datalaag, applicatielaag, presentatielaag), om integratie en het raadplegen van brondata te faciliteren.

7. Aansluiting op de werkplek van de toekomst

Applicaties worden (bij voorkeur) ontsloten via het DigiNetwerk, waarbij gebruikers inloggen via Azure (mogelijkheid tot single sign-on). Hierbij voldoet de aansluiting aan alle voorwaarden conform de BIO. Het digitaal belastingloket wordt ontsloten via DigiD, eHerkenning en/of eIDAS waardoor gebruikers tijd-, plaats- en apparaat onafhankelijk kunnen werken.

8. Doorlooptijd vanaf start implementatie- en migratietraject tot en met integrale acceptatie/ ingebruikname

De verwachte doorlooptijd vanaf gunning tot de volledige in gebruik name zal rond de 9 maanden bedragen.

9. Verhouding tussen prijs en kwaliteit

Partijen zijn van mening dat de kwalitatieve criteria ruim zwaarder zouden moeten wegen dan de kwantitatieve prijsbeoordeling. Best Value Procurement (BVP) methodiek is hier zinvol.