

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille P. Heiliegers
Auteur Dhr. P.C. de Kruijf
Telefoon 5113045 E-mail: pdekruijf@haarlem.nl
CS/CC Reg.nr. CS/CC Reg nr. 2010/408419
GEEN bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 14 december 2010

Onderwerp

2e Wijziging dienstverleningsovereenkomst Haarlem-Cocensus

DOEL: Besluiten

Op grond van artikel 1, lid 2, van de Wet gemeenschappelijke regelingen heeft de raad van Haarlem op 23 november 2006 de wettelijk vereiste toestemming gegeven voor de oprichting van de gemeenschappelijke regeling Cocensus. Ter uitvoering daarvan heeft het college een dienstverleningsovereenkomst afgesloten met Cocensus. Omdat de gemeenschappelijke regeling is gewijzigd, dient ook de dienstverleningsovereenkomst gewijzigd vastgesteld te worden.

B&W

1. Het college besluit in te stemmen met de dienstverleningsovereenkomst 2011 met de gemeenschappelijke regeling Cocensus
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit
4. Het college machtigt wethouder Heiliegers om namens de gemeente Haarlem de dienstverleningsovereenkomst te tekenen.

Collegebesluit

Onderwerp: 2e Wijziging dienstverleningsovereenkomst Haarlem-Cocensus
Reg. Nummer: CS/CC Reg nr. 2010/408419

1. Inleiding

Onder meer vanwege de toetreding van de gemeenten Beverwijk en Hillegom tot de gemeenschappelijke regeling Cocensus is in 2010 een nieuwe gewijzigde gemeenschappelijke regeling vastgesteld. Enkele wijzigingen zijn ook van invloed op de af te sluiten dienstverleningsovereenkomsten. Diverse oude bepalingen die gericht waren op bijvoorbeeld attributie zijn door middel van de nieuwe regeling niet meer noodzakelijk. Een andere wijziging betreft de betalingscyclus. Aan het begin van het contractjaar ontvangt de opdrachtgever een factuur voor de jaarbijdrage. De opdrachtgever verdeelt deze in vier gelijke termijnen er draagt er zorg voor dat deze begin januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober betaalbaar worden gesteld. Daarmee wordt voorkomen dat er 12 facturen gestuurd en betaalbaar gesteld dienen te worden.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit in te stemmen met de dienstverleningsovereenkomst 2011 met de gemeenschappelijke regeling Cocensus
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit
4. Het college machtigt wethouder Heiliegers om namens de gemeente Haarlem de dienstverleningsovereenkomst te tekenen.

3. Beoogd resultaat

Een dienstverleningsovereenkomst die is aangepast aan de nieuwe gemeenschappelijke regeling. De nadere uitwerking in de bijlage omvat aanpassingen t.b.v. onze informatiebehoefte (P&C-cyclus) en afspraken omtrent informatieverstopping aan Cocensus voor hun uitvoerings- en verantwoordingstaak.

4. Argumenten

de overeenkomst is in hoofdzaak op de volgende punten aangepast:

- Bepalingen gericht op attributie zijn vervallen vanwege de nieuwe gemeenschappelijke regeling
- De betalingscyclus is efficiënter opgezet. De bepaling is hierop aangepast.
- In de bijlage zijn de afspraken over het publiekscontact geactualiseerd (afgestemd met dienstverlening)
- De informatieverstopping over en weer is beter afgestemd op onze P&C-cyclus en op de uitvoeringstaken van Cocensus.

In essentie wijkt de overeenkomst niet af van de afspraken die in het eerder vastgestelde dienstovereenkomst zijn vastgelegd.

5. Kanttekeningen

N.v.t.

6. Uitvoering

De overeenkomst treedt in werking met ingang van 2011.

Wethouder Heiliegers wordt gemachtigd de overeenkomst te tekenen.

7. Bijlagen

- De dienstverleningsovereenkomst 2011 met bijlage (nadere uitwerking)

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester



Haarlem



COCENSUS

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST 2011

GEMEENTE HAARLEM

EN DE

GR COCENSUS



Ondergetekenden:

1. de gemeente Haarlem, hierna te noemen “opdrachtgever”, op basis van machtiging van het college van burgemeester en wethouders vertegenwoordigd door P.J. Heiliegers, wethouder,
en
2. de gemeenschappelijke regeling Cocensus, hierna te noemen “opdrachtnemer”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door J.J. Nobel, voorzitter Dagelijks Bestuur,

hierna gezamenlijk te noemen “partijen”,

besluiten:

vast te stellen de:

wijziging van de Dienstverleningsovereenkomst gemeente Haarlem en de gemeenschappelijke regeling Cocensus (2^e wijziging)

en zijn daarmee het volgende overeengekomen:

De artikelen van deze overeenkomst worden als volgt gelezen:

Artikel 1 Omschrijving van de overgedragen taken

- 1.1. Opdrachtgever heeft de hieronder opgenomen taken overgedragen aan opdrachtnemer:
 - a. de voorbereiding, het opstellen en vaststellen van uitvoeringsregels met betrekking tot de uitvoering van het belastingbeleid en -verordeningen van opdrachtgever;
 - b. de uitvoering van de Wet Waardering onroerende zaken (Wet WOZ), voor zover het de gemeentelijke taken betreft, inclusief de afhandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie;
 - c. de aanslagoplegging, de invordering, de behandeling van verzoeken om kwijtschelding en de afhandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie van:

1. de onroerende-zaakbelastingen;
 2. de belasting op roerende woon- en bedrijfsruimten;
 3. de hondenbelasting;
 4. de precariobelasting, voor zover dit jaarlijks terugkerende aanslagen betreft;
 5. de reclamebelasting;
 6. de afvalstoffenheffing;
 7. het reinigingsrecht;
 8. de rioolheffing.
- 1.2. Gedurende de looptijd van deze dienstverleningsovereenkomst (hierna: DVO) kunnen partijen in overleg het takenpakket wijzigen.
- 1.3. Partijen leggen de verdere uitwerking van de DVO en wijzigingen van het takenpakket vast in de bij deze DVO behorende bijlage.

Artikel 2 Uit te voeren werkzaamheden

- 2.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate bedrijfsvoering en draagt daarbij zorg voor een scheiding van taken, functies, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zodat aan de eisen van interne beheersing wordt voldaan en de betrouwbaarheid van de intern en extern te verstrekken informatie is geborgd.
- 2.2 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de voor opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
- 2.3 Voor de uitvoering van de aan opdrachtnemer overgedragen taken voert opdrachtnemer de volgende werkzaamheden uit:
- a. alle werkzaamheden met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ;
 - b. de behandeling van bezwaren, beroep, hoger beroep, beroep in cassatie en overige correspondentie met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ;
 - c. het gegevensbeheer, zijnde het verzamelen, bewerken en muteren van gegevens benodigd voor de belastingheffing en de daaruit volgende invordering;
 - d. de aanslagoplegging met betrekking tot de in artikel 1.1 opgenomen belastingen en rechten;
 - e. de behandeling van bezwaren, beroep, hoger beroep, beroep in cassatie en overige correspondentie met betrekking tot de in artikel 1.1 opgenomen belastingen en rechten;
 - f. de invordering van de opgelegde aanslagen, dit inclusief de behandeling van verzoeken om uitstel van betaling, de behandeling van verzoeken om een betalingsregeling, het geheel of gedeeltelijk oninbaar verklaren, de behandeling van verzoeken om kwijtschelding, de behandeling van beroep gericht tegen beslissingen inzake verzoeken uitstel van betaling of verzoeken om een betalingsregeling en de behandeling van administratief beroep inzake kwijtscheldingsverzoeken;
 - g. de gegevenslevering aan opdrachtgever en namens opdrachtgever aan wettelijke derden.

- 2.4 De werkzaamheden zoals genoemd in het derde lid van dit artikel, zijn nader uitgewerkt in de bijlage behorende bij deze DVO.
- 2.5 Gedurende de looptijd van deze DVO kunnen partijen in overleg het pakket werkzaamheden wijzigen.
- 2.6 Partijen leggen wijzigingen op het pakket werkzaamheden vast in een nadere bijlage behorende bij deze DVO.

Artikel 3 Vergoeding

- 3.1 Opdrachtgever is aan opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd voor de geleverde en de te leveren diensten.
- 3.2 De jaarlijkse vergoeding en de verdeelsleutel met betrekking tot investeringen en de winst- en verliesdeling wordt jaarlijks in de begroting vastgelegd.
- 3.3 Opdrachtnemer brengt voor het begin van het contractjaar het bedrag van het jaarcontract bij opdrachtgever in rekening. Deze rekening wordt door de opdrachtgever verdeeld in vier gelijke termijnen welke zijn voldaan voor of uiterlijk op respectievelijk 1 januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober van het contractjaar.
- 3.4 Opdrachtnemer kan het bedrag van het jaarcontract uitsluitend verhogen op grond van:
 - a. aanpassingen in regelgeving van hogere overheden:
de opdrachtnemer brengt hiervan de deelnemende gemeente binnen 2 maanden na de aanpassing van de regelgeving op de hoogte door informatie te verstrekken omtrent de aanpassing en de daarmee gemoeide kosten;
 - b. de CAO voor gemeentelijk personeel;
 - c. de toename van het aantal objecten (areaaluitbreiding minus sloop) binnen de gemeente;
 - d. overige kostenstijgingen (conform het prijsindexcijfer voor alle huishoudens zoals dit jaarlijks rond april door het CPB gepubliceerd wordt in het Centraal Economisch Plan).
- 3.5 Voor investeringen en overige zaken die leiden tot kostenstijging zonder inverdieneffect, anders of hoger dan hetgeen hiervoor is genoemd, dient opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming te verlenen.
- 3.6 Als de vastgestelde vergoeding als gevolg van nadere afspraken wijzigt, worden deze vastgelegd in een bijlage behorende bij deze DVO.

Artikel 4 Aansprakelijkheid

- 4.1 In het geval opdrachtgever dan wel opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere partij, is de tekortschietende partij aansprakelijk voor de vergoeding van de door de andere partij geleden schade dan wel te lijden schade.

- 4.2 De in artikel 4.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade wegens aanwijsbare tekortkoming in de nakoming zal voor opdrachtnemer op jaarbasis in geen geval meer bedragen dan de aan opdrachtnemer toekomende jaarvergoeding.

Artikel 5 Inwerkingtreding en citeertitel

- 5.1 De 2^e wijziging van de 'Dienstverleningsovereenkomst gemeente Haarlem en de gemeenschappelijke regeling Cocensus' treedt in werking met ingang van 1 januari 2011;
- 5.2 Conform artikel 3.2 van de Mantelovereenkomst eindigt deze DVO van rechtswege bij de beëindiging van de Mantelovereenkomst;
- 5.3 Deze overeenkomst wordt met ingang van 1 januari 2011 aangehaald als: DVO Haarlem 2011.

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud te Hoofddorp op 17 december 2010,

Wethouder
Gemeente Haarlem

voorzitter Dagelijks Bestuur
GR Cocensus

P.J. Heiligers

J.J. Nobel



Haarlem



COCENSUS

BIJLAGE BEHORENDE BIJ DE DVO HAARLEM 2011

(nadere uitwerking)



Inhoudsopgave

1.0 Inleiding	1
2.0 Proces publiekscontact	2
3.0 Proces waardebeoordeling in het kader van de Wet WOZ	3
4.0 Proces heffing	5
5.0 Proces invordering	
5.1 Inning	7
5.2 Dwanginvordering	7
5.3 Kwijtschelding	9
6.0 Proces rechtsbescherming	
6.1 Bezwaarschriften	10
6.2 Beroepschriften	11
6.3 Administratief beroep kwijtschelding	11
7.0 Informatieverschaffing	
7.1 Te leveren informatie door Cocensus	12
7.2 Te leveren informatie aan Cocensus	12
7.3 Aanvullende afspraken	13
7.4 Nadere werkafspraken m.b.t. archivering	13

1.0 Inleiding

Deze 'Uitwerking Dienstverleningsovereenkomst' is een nadere invulling van de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Haarlem en Cocensus, de verzelfstandigde belastingorganisatie in de vorm van een Gemeenschappelijke Regeling. In 2007 is deze nieuwe organisatie van start gegaan.

Deze nadere uitwerking vindt haar grondslag in de dienstverleningsovereenkomst, de mantelovereenkomst en de Gemeenschappelijke Regeling Cocensus. Deze nadere uitwerking vertaalt de ambities en doelstelling naar concrete doelstellingen voor Cocensus. Deze doelstellingen zijn veelal gebaseerd op wet- en regelgeving i.c. de rechtmatigheid en zijn in principe haalbaar. Daarnaast wordt waar nodig/mogelijk rekening gehouden met interne gemeentelijke beleidsvorming zoals bijvoorbeeld de nota 'Meer in huis voor Haarlem'.

Deze nadere uitwerking verschaft duidelijkheid aan deelnemers en medewerkers op het gebied van te behalen doelstellingen.

In de volgende hoofdstukken worden de uitgewerkte uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot de onderstaande 5 processen of taakvelden:

- Publiekscontact
- WOZ
- Heffing
- Invordering
- Rechtsbescherming

In de eerste twee jaren (2007-2008) is gekozen voor wederzijdse signalering en verbetering. In 2009 zijn in de volgende hoofdstukken de uitgangspunten nader geformuleerd. Aan de hand van een evaluatie, zowel bij de gemeente als bij Cocensus, zijn voor 2010 hierin nadere nuances aangebracht.

De nadere uitwerkingen worden zoveel mogelijk geformuleerd in termen van "SMART"-vereisten, *S*(pecifiek), *M*(eetbaar), *A*(anvaardbaar), *R*(ealistisch) en *T*(ijdsgebonden).

Deze uitwerking heeft mede tot doel te komen tot een afgerond product dat door de gemeente en de belastingplichtige/-schuldige als een kwalitatief goed product wordt ervaren. Een klanttevredenheidsonderzoek zou een licht kunnen werpen of deze doelstelling in voldoende mate wordt behaald. In het 1^e kwartaal van 2010 is door middel van Digipanel Haarlem de dienstverlening 'aanslag gemeentelijke belastingen' onderzocht. Verwezen wordt naar het rapport van de afdeling Onderzoek en Statistiek van april 2010. Dit onderzoek zal in maart/aril 2011 herhaald worden, dit door middel van het terugbellen van burgers die telefonisch contact hebben opgenomen met de afdeling Dienstverlening van de gemeente.

Deze uitwerking heeft betrekking op de WOZ en de heffingssoorten waarvoor Cocensus de werkzaamheden verzorgd. Voor de gemeente Haarlem heeft dit betrekking op: onroerende-zaakbelastingen, afvalstoffenheffing, reinigingsrecht, rioolheffing, hondenbelasting, reclamebelasting en (gedeeltelijke) precariobelasting. Mogelijk wordt ingaande 2011 de werkzaamheden met betrekking tot de roerende woon- en bedrijfsruimtebelasting hieraan toegevoegd. Verder wordt door Cocensus de behandeling van bezwaarschriften en van de verzoeken om kwijtschelding verzorgd. Bij de invoering van nieuwe belastingsoorten dan wel ingeval de gemeente overweegt heffings- c.q. invorderingsactiviteiten van gemeentelijke heffingen welke nog niet bij Cocensus zijn ondergebracht alsnog uit te gaan besteden, is de gemeente verplicht om a priori de uitvoering hiervan aan Cocensus aan te bieden. Cocensus biedt hiervoor de bijbehorende prijsopgave aan de gemeente aan.

2.0 Proces publiekscontact

Het publiekscontact (telefoon en baliebezoek) is onder te verdelen in algemene voorlichting en in specifieke voorlichting.

Onder algemene voorlichting wordt verstaan de voorlichting over het algemene belastingbeleid. Voor de beantwoording van deze vragen wordt door Cocensus, dit in samenspraak met de gemeente, een script opgesteld. Dit script wordt door de gemeente gebruikt voor zowel telefooncontact als voor baliehandelingen. Het is de taak van de gemeente om de medewerkers te trainen voor deze werkzaamheden. Waar nodig zal Cocensus op verzoek van de gemeente hierbij ondersteuning verlenen. Daarnaast kan de gemeente de beschikking krijgen over een raadpleegfunctie van de bij Cocensus beschikbare belastingapplicatie.

Onder specifieke voorlichting wordt verstaan de voorlichting over de specifieke belastingaanslag. In eerste lijn zal de gemeente telefonisch/mondeling uitleg geven over de betreffende belastingsoort(en) en daarmee over de opgelegde aanslag(en). In tweede lijn kan de informatieverstrekking door Cocensus worden overgenomen. Hiertoe wordt door de gemeente een zogenaamde terugbelafsprake gemaakt, welke direct door middel van een email naar Cocensus wordt gezonden. Cocensus gaat vervolgens binnen 48 uur tot behandeling c.q. het terugbellen over en zal voor verdere afdoening zorg dragen. Ingeval Cocensus geen contact krijgt met de vraagsteller, dit na minimaal twee pogingen op verschillende tijdstippen en waar mogelijk de voicemail is ingesproken, wordt hierover met de gemeente gecommuniceerd. Voor Cocensus is daarmee de terugbelafsprake afgedaan.

In specifieke gevallen (bijvoorbeeld ingeval van de wens tot een betalingsregeling) kan de gemeente direct doorverwijzen naar c.q. doorverbinden binnen de openingstijden van Cocensus met het algemene telefoonnummer van Cocensus (023-5563400). Dit kan op werkdagen tussen 9.00 uur en 13.00 uur plaats vinden. Opgemerkt wordt nog dat op specifieke producten zoals bijvoorbeeld uitspraak bezwaarschrift/verzoek om kwijtschelding dan wel een aanmaning/dwangbevel, reeds de verwijzing staat opgenomen naar het daarvoor bestemde telefoonnummer van Cocensus.

Voor bijzondere gevallen kan uitsluitend de teammanager/teamleider van Dienstverlening contact opnemen met Cocensus. Per taakonderdeel is hiervoor een vaste contactpersoon (inclusief plaatsvervangende) beschikbaar.

3.0 Proces waardebepaling in het kader van de Wet WOZ

Missie: Tijdige en volledige verzending van de WOZ-beschikkingen.

Kenmerk

Jaarlijks dient aan alle eigenaren en gebruikers van onroerende zaken binnen de wettelijke termijn een WOZ-beschikking te worden verzonden waarop is vermeld wat de vastgestelde WOZ-waarde voor die onroerende zaak voor dat jaar is.

Binnen de daarvoor geldende termijnen levert Cocensus WOZ-gegevens aan:

- a. de afnemers i.c. de Belastingdienst en het Waterschap (binnen de eerste 8 weken van het kalenderjaar en vervolgens maandelijks);
- b. het CBS in verband met het vaststellen van de belastingcapaciteit (voor 1 maart de voorlopige opgave huidig belastingjaar respectievelijk voor 1 april de definitieve opgave over belastingjaar-2);
- c. de gemeente Haarlem, concern controller.

De betreffende leveringen vinden plaats door middel van het geldende standaard uitwisselingsformaat.

Doelstelling

Algemeen

Uitvoering van de wet WOZ conform de meest recente Waarderingsinstructie en de WOZ-tijdlijn.

Tijdigheid

- A. Mutaties op bestanden worden dagelijks verwerkt;
- B. Het proces van de waardebepaling vindt plaats conform de Wet-WOZ, de bij deze wet behorende Uitvoeringsregelingen en de 'Waarderingsinstructie jaarlijkse waardebepaling', dit binnen de tijdsaders zoals deze door de Waarderingskamer zijn opgenomen in de zogenaamde WOZ-tijdlijn. Over de voortgang van het waarderingsproces wordt periodiek gerapporteerd.
- C. Voor wat betreft de blokkeringen wordt met betrekking tot het toegestane percentage aangesloten bij hetgeen daarover in de Waarderingsinstructie staat opgenomen. Over de omvang van de blokkeringen wordt periodiek gerapporteerd.
- D. Gelijktijdig met de bekendmaking aan de belanghebbenden wordt van de beschikking mededeling gedaan aan de afnemers.
- E. Tijdige levering door Cocensus van gegevens aan de Waarderingskamer en deze in afschrift verstrekken aan de gemeente.

Volledigheid

- A. Alle mutaties
- B. Zie boven B
- C. Zie boven C
- D. Alle gegevens
- E. Volledige gegevens

Juistheid

- rechtens correct d.w.z. in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving, actuele jurisprudentie en uitvoeringsregels (het betreft hier met name regels van formeel belastingrecht).
- waarden vastgesteld conform het markniveau en vallend binnen de ratio's (A en B) van de Waarderingskamer.

Meetbaarheid

Tijdigheid:

- vergelijking realisatie gedraaide beschikkingen met de WOZ-tijdslijn.

Volledigheid

Zie *Doelstelling* onder tijdigheid C met betrekking tot het maximaal %blokkeringen.

Juistheid:

- vergelijking van het totaal te honoreren bezwaarschriften in relatie tot het aantal verstuurd WOZ-beschikkingen;
- reacties Waarderingskamer.

4.0 Proces heffing

Missie: Tijdige en volledige aanslagregelingen

Kenmerk

Het op doelmatige wijze verzamelen van gegevens ten behoeve van de tijdige, volledige, juiste en efficiënte heffing van belastingen, zodanig dat het aantal te honoreren bezwaarschriften zo laag mogelijk is en de invorderbaarheid zo hoog mogelijk.

Als tijdstipheffingen gelden de onroerende-zaakbelastingen alsmede de rioolheffing en de afvalstoffenheffing.

De overige heffingen voor de gemeente Haarlem (de precariobelasting, de reclamebelasting, de hondenbelasting en het reinigingsrecht) betreffen zogenaamde tijdvakheffingen waarbij de belastingplicht in de loop van het jaar kan aanvangen of beëindigen.

Doelstelling

Tijdigheid

- A. Mutaties op bestanden worden dagelijks verwerkt;
- B. Realisatie aanslagoplegging: voor 1 maart 95% en afronding, dit inclusief herstel vanuit bezwaarschriften die zijn ingediend in het betreffende belastingjaar, voor 1 juli van het belastingjaar+1;
- C. Deelaanslagen worden binnen 8 weken na het ontstaan van de belastingplicht opgelegd, waarbij uiteraard rekening gehouden wordt met de omstandigheid dat de dagtekening van een aanslag standaard de laatste dag van de maand betreft.
- D. Voor specifieke heffingen zoals bijvoorbeeld de hondenbelasting of de precariobelasting, vangt de onder punt c bedoelde termijn aan nadat de door de gemeente verwerkte mutatie door Cocensus is ontvangen.

Volledigheid

- A. Volledig
- B. Zie benoemde uitgangspunten
- C. Zie benoemde uitgangspunten

Juistheid

Het aantal te honoreren bezwaarschriften gemeentebelastingen, welke ten gevolge van fouten in bestandsbeheer aan Cocensus kan worden toegerekend mag op jaarbasis niet meer dan 5 % bedragen.

Efficiënt:

Alle aan de particuliere huishoudens op te leggen gemeentelijke belastingen die bij wege van aanslag worden geheven dienen in de gecombineerde aanslagregeling te worden betrokken. Voor de gemeente Haarlem heeft dit betrekking op de onroerende-zaakbelastingen, rioolheffing, afvalstoffenheffing en hondenbelasting.

Voor alle aan niet particulieren op te leggen gemeentelijke belastingen die bij wege van aanslag worden geheven dienen in de gecombineerde aanslagregeling te worden betrokken: de onroerende-zaakbelastingen, de rioolheffing, de reclamebelasting en de precariobelasting. De aanslagen voor het reinigingsrecht worden separaat opgelegd.

Meetbaarheid

Tijdigheid

- vergelijking realisatie aanslagregelingen met productieplanning;
- vergelijking tijdstip ter post bezorging in relatie tot dagtekening.

Volledigheid

- vergelijking totaal opgelegde aanslagbedrag per belastingsoort met in de voor het betreffende jaar in de begroting opgenomen raming.

Juistheid

- registratie en telling van te honoreren bezwaarschriften als gevolg van aan Cocensus en/of de gemeente te wijten bestandsbeheeromissies en/of formeelrechtelijke gebreken. Binnen de periodieke rapportages wordt hiertoe nadere info opgenomen, bijvoorbeeld verdeling van de afgedane bezwaarschriften naar handhavers en verminderingen (in aantallen en %) en vervolgens de vermindering weer uitsplitsen naar effecten grondslag c.q. aanslagbedrag. Opgemerkt wordt dat bij verminderingen er niet altijd sprake is van een foutieve aanslag, dit kan bijvoorbeeld ook veroorzaakt worden op grond van mutaties vanuit het GBA (vermindering aanslag afvalstoffenheffing van meerpersoons- naar eenpersoonshuishouden).

Efficiency:

- controle of belastingen basispakket in aanslagcombinatie zijn opgenomen.

5.0 Proces invordering

Missie: Tijdige en volledige invordering van opgelegde aanslagen

Invordering vindt plaats middels drie processen: inning, dwanginvordering en kwijtschelding. Elk van deze processen worden hier onder apart behandeld.

5.1. Inning

Missie Tijdig en volledige verwerken van betaalde belastingschulden

Kenmerk

Het binnen 5 werkdagen na de valutadatum verwerken van betaalde belastingschulden in de debiteurenadministratie en het maandelijks verzorgen van het overzicht ten behoeve van de doorboeking naar de juiste grootboekrekeningen. De gemeente wenst maandelijks aansluiting tussen de gemeentelijke administratie en die van Cocensus.

Doelstelling

Via automatische incasso of via overboekingen of kasstortingen ontvangen belastingschulden dienen dagelijks verwerkt te worden in de debiteurenadministratie en in de boekhouding. In de piekperiode kan er sprake zijn van een 'achterstand' van 1 à 2 werkdagen.

Kwaliteitsdoelstelling:

Dagelijkse verwerking ontvangen bedragen: 100%

Percentage foutboekingen: 0%

Meetbaarheid

Vergelijking saldi ontvangen bedragen en verwerkte bedragen en deze controle in te bouwen binnen de verwerkingsprocedure.

5.2. Dwanginvordering

Missie tijdig en volledige dwanginvordering van openstaande belastingschulden

Kenmerk

Het met behulp van de instrumenten van de Invorderingswet 1990, de op haar gebaseerde gedelegeerde regelgeving en de Leidraad invordering zoals deze door Cocensus is vastgesteld, de invordering van openstaande belastingschulden zodanig te verzorgen dat deze belastingschulden zo spoedig mogelijk na de vervaldatum worden geïncasseerd. Binnen de periodieke rapportages zal een nadere verklaring opgenomen gaan worden van het nog openstaande saldo (bijvoorbeeld nadere dwanginvordering, openbare verkoop, loonvordering, faillissement etc.). Dit is bij GouwIT in ontwikkeling, mee in relatie met de verdere ontwikkeling van de Invorderingsapplicatie.

Doelstelling

- Ingevorderd 12 maanden na dagtekening aanslagregeling: 95% van totaalbedrag betreffende aanslagregeling;
- Ingevorderd 24 maanden na dagtekening aanslagregeling: 99% van totaalbedrag betreffende aanslagregeling;
- Ingevorderd 36 maanden na dagtekening aanslagregeling: 99,5% van totaalbedrag betreffende aanslagregeling.

Tijdstippen en termijnen invorderingsmaatregelen

- aanmaningen: 1 maand na de vervaldatum;
- uitvaardiging dwangbevelen: 1 maand na dagtekening aanmaningen.

Dit zal uiteraard nog niet gaan plaatsvinden in die gevallen waar (nog) sprake is van af te handelen kwijtscheldingsverzoeken, lopende uitstel- en betalingsregelingen, behandeling van bezwaarschriften tegen de in rekening gebrachte kosten en/of rente en lopende buitenlandse incassoregelingen.

Betekening (post-)dwangbevelen

Dwangbevelen worden uitvaardigd en per post betekend door de Ontvanger.

Vorderingen ex artikel 19 Invorderingswet 1990

Een maand na de verzending van het dwangbevel per post wordt met deze vorderingen begonnen. Dit richt zich eerst op het verzorgen van de vereiste vooraankondiging, dit gecombineerd met de laatste waarschuwing alvorens tot loonvordering kan worden over gegaan. Het doen van vordering op loon of uitkering, uitkeringsvorderingen, overheidsvorderingen (hiervan gebruik maken nadat de mogelijkheid in wetgeving is opgenomen) heeft de voorkeur boven executie met behulp van beslagen op grond van het wetboek van Burgerlijke rechtsvordering. De keuze van de meest geëigende invorderingswijze blijft per invorderingspost altijd een vorm van maatwerk.

Geen mogelijkheid tot het doen van een vordering ex artikel 19 Invorderingswet 1990

Uitvaardiging van een hernieuwd bevel binnen 1 maand nadat is gebleken dat een vordering niets zal opleveren. Per belastingplichtige zal beoordeeld worden wat de beste wijze van vervolginvordering is. Opgemerkt wordt dat een betalingsregeling hierbij door de 'leidraad invordering' niet is uitgesloten.

Niet-natuurlijke personen

Ook voor niet-natuurlijke personen geschiedt de betekening per post. Aansluitend wordt over gegaan tot een hernieuwd bevel. Vervolgens zal per belastingschuldige beoordeeld worden wat de meest geëigende wijze van vervolginvordering is.

Voorstel tot oninbaarlijden

Maandelijks worden de voor oninbaar te stellen vorderingen getoetst en door de (adjunct) directeur van Cocensus oninbaar geleden. Per oninbaar verklaarde vordering is binnen de administratie vastgelegd wat hiervan de reden is. De aantallen oninbaar verklaarde vorderingen inclusief het daarmee gemoeide belastingbedrag is opgenomen binnen de kwartaal rapportages vanuit Cocensus.

Acceptgiro

Alle aanmaningen en dwangbevelen gaan vergezeld van een acceptgiro, welke gebruikt kan worden voor voldoening van de openstaande belastingenschuld.

Meetbaarheid

- controle voortgang invordering door middel van het in samenwerking met de accountant/GouwIT ontwikkelde controleprotocol ;
- controle oninbare posten via vergelijking saldo besluiten Cocensus met totaalbedrag vanuit GouwIT.

5.3. Kwijtschelding¹

Missie: Tijdige en volledige afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken

Kenmerk

Het afdoen van verzoeken om kwijtschelding nadat de belastingaanslagen zijn opgelegd.

Bij het beoordelen van kwijtscheldingsverzoeken wordt een kwijtscheldingnorm gehanteerd voor de kosten van 100% op het toepasselijke sociale minimum (bijstandsnorm). Voor mensen die in het voorgaande belastingjaar in aanmerking zijn gekomen voor gehele kwijtschelding is het veelal niet meer nodig om de gehele kwijtscheldingsprocedure te doorlopen. Ingaande 2009 wordt hierbij zoveel als mogelijk de weg van geautomatiseerde kwijtschelding gevolgd (inkomenstoets via het Inlichtingenbureau). Voor de feitelijk ontvangen verzoeken zal zowel een vermogenstoets als een inkomenstoets gedaan moeten worden, meestal personen met een laag inkomen of een AOW met een klein pensioen, deze gevallen dienen individueel getoetst te worden (volledige toetsing).

Met de gemeente zal afstemming plaats moeten gaan vinden als het wetsvoorstel gericht op het mogen gaan toepassen van facultatieve vrijstellingen op het vermogen, wordt aangenomen. Vastgesteld moet worden hoe hiermee om te gaan.

Door de gemeente wordt onderzocht in hoeverre de behandeling van verzoeken om kwijtschelding gericht op leges gehandicaptenparkeerkaart bij Cocensus kan worden ondergebracht.

Doelstelling

Algemeen

Conform de uitvoeringsregeling dient afhandeling binnen 12 weken na indiening van het kwijtscheldingsverzoek plaats te vinden. Hierbij wordt als ingediend verzoek verstaan, een verzoek compleet met alle benodigde bijlagen en info, verkregen vanuit de aanvrager.

Specifiek

Geautomatiseerde kwijtschelding

In de periode oktober-december voorafgaande aan het belastingjaar kan met toestemming van belanghebbenden een verzoek tot een inkomens- en vermogenstoets aan het Inlichtingenbureau voorgelegd worden. Op basis van een positief advies wordt de kwijtschelding geautomatiseerd verwerkt bij de aanslagvervaardiging en volgt een nul-aanslag. Ingeval van een negatief advies wordt belanghebbende hierover geïnformeerd en zal eventueel na aanslagoplegging alsnog een verzoek ingediend moeten worden. Dit verzoek wordt volledig getoetst.

Meetbaarheid

Maandelijkse controle op openstaande verzoeken om kwijtschelding plus administratief beroep met controle op inboekdatum. Daarmee controle op de afdoeningstermijn.

¹ Cocensus verwerkt de werkwijze m.b.t. de kwijtschelding in de Leidraad invordering 2011.

6.0 Proces rechtsbescherming

Missie: Tijdige en volledige afdoening van bezwaar- en beroepsschriften

6.1. Bezwaarschriften

Missie: Tijdige afhandeling bezwaarschriften gemeentebelastingen

Kenmerk:

Het afdoen van ingediende bezwaarschriften tegen opgelegde aanslagen gemeentebelastingen, WOZ-beschikkingen en invorderingsbeslissingen.

Algemeen

De bezwaarschriften worden afgedaan binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen. Deze zijn als volgt:

- WOZ-bezwaren: bezwaarschriften die niet in de laatste 6 weken van een kalenderjaar zijn ingediend moeten met toepassing van artikel 30, achtste lid, van de Wet WOZ worden afgedaan binnen het kalenderjaar. WOZ-bezwaren die wel in de laatste 6 weken van een kalenderjaar zijn ingediend, moet binnen 6 weken worden afgedaan;
- Heffingsbezwaren: bezwaarschriften die niet in de laatste 6 weken van een kalenderjaar zijn ingediend moeten met toepassing van artikel 236, tweede lid, van de Gemeentewet worden afgedaan binnen het kalenderjaar. Heffingsbezwaren die wel in de laatste 6 weken van een kalenderjaar zijn ingediend, moet binnen 6 weken worden afgedaan;
- Met toepassing van artikel 7:10, derde lid, Awb kan het bestuursorgaan (=Inspecteur) de afdoeningstermijn van 6 weken eenmalig verlengen met maximaal 6 weken. Hierover moet belanghebbende schriftelijk geïnformeerd worden.

Doelstelling

Algemeen

Bezwaarschriften tegen aanslagen gemeentelijke belastingen:

- 50 % wordt afgehandeld binnen drie maanden na binnenkomst;
- 75 % afgehandeld binnen zes maanden na binnenkomst;
- 100 % afgehandeld per 31 december van datzelfde belastingjaar. Dit met uitzondering van de bezwaarschriften die in de laatste 6 weken van het kalenderjaar zijn ingediend.

Specifiek

- Bezwaren over de waarde in het kader van wet WOZ, conform de wettelijke regeling;
- Bezwaren tegen invorderingsbeslissingen 6 weken;
- Bezwaren overige belastingen 13 weken.

Een dergelijk bezwaarbeleid is tevens een teken van klantgericht werken. De eenvoudige bezwaren kunnen dan binnen een zeer korte termijn worden afgedaan. Het is voor de belastingplichtige en belastingschuldige van groot belang dat deze op zo kort mogelijke termijn weet waar deze aan toe is. De belanghebbende heeft er dus baat bij dat zijn bezwaar op zo kort mogelijke termijn wordt afgehandeld.

Belastingen waarvoor een advies van de gemeente nodig is kunnen binnen 13 weken worden afgedaan. Voor de adviestermijn voor de gemeente geldt een termijn van 6 weken, dit conform de Awb.

Meetbaarheid

Vergelijken datum indiening bezwaarschrift gemeentebelastingen met datum uitspraak op het bezwaarschrift.

6.2. Beroepschriften

Missie: Tijdige indiening verweerschrift/conclusie van dupliek/cassatieberoepschrift of – verweerschrift.

Kenmerk

Tijdigheid indiening verweerschriften, conclusies van dupliek, alsmede cassatie-beroepschriften en/of –verweerschriften bij de rechtbank en de griffie van de Belastingkamer van het Gerechtshof.

Doelstelling

Norm: binnen door de Belastingkamer gestelde termijn

Kwaliteitsdoelstelling: 100%

Uitgangspunt tijdigheid: dagtekening schrijven (hoger) beroepen: rechtbank en griffie Gerechtshof + door rechtbank en griffie Gerechtshof gestelde indieningstermijn voor verweer en dupliek.

Kanttekening: indien vanwege noodzakelijke inwinnen externe adviezen de gestelde termijn niet kan worden gehaald, dient binnen die termijn verlenging te worden verzocht bij de rechtbank of griffie Gerechtshof. Een dergelijk verzoek valt binnen de normstelling van 100%.

Meetbaarheid

Procesdossiers: controle dagtekening verzoek en termijnstelling door rechtbank en griffie Gerechtshof met datum indiening verweerschrift en conclusie van dupliek. Idem bij verzoek en termijnstelling door griffie Hoge Raad bij cassatieverweerschrift en conclusie van dupliek in cassatie. Een zelfde meting vindt ook plaats bij een door de gemeente gevraagde verlenging van de in eerste aanleg door het Gerechtshof of Hoge Raad gestelde indieningstermijn.

Een door de gemeente (=Cocensus) geëntameerd cassatieberoep dient door het bevoegde orgaan binnen de wettelijke termijn na dagtekening van de schriftelijke uitspraak van de Belastingkamer van het Gerechtshof te worden ingediend. Ook het door de gemeente verschuldigde griffierecht moet binnen de door de griffier van de Hoge Raad aangegeven betaaltermijn volledig zijn voldaan.

6.3. Administratief beroep in kwijtscheldingsverzoeken

Missie: Tijdige en volledige afhandeling administratief beroep inzake kwijtschelding.

Kenmerk

Het aanleveren van een voorstel tot het afdoen van ingediende administratieve beroepschriften tegen een uitspraak op een verzoek om kwijtschelding bij de Ontvanger.

Doelstelling

Het voorstel dient binnen 12 weken na ontvangst van een administratief beroepschrift te zijn afgedaan.

Meetbaarheid

Vergelijken datum ontvangst administratief beroepschrift met datum afdoening.

7.0 Informatieverschaffing

Missie: Tijdige en volledige informatieverschaffing

7.1 Te leveren informatie door Cocensus

Cocensus levert aan de gemeente;

- a. binnen een maand na afloop van elk kwartaal een managementrapportage met informatie over de voortgang van de primaire processen aangevuld met aantallen af te handelen en afgehandelde bezwaarschriften, beroepschriften, kwijtscheldingsverzoeken, overzichten per belastingsoort van opgelegde kohieren, jaarprognoses omtrent de opbrengst, overzichten van te verrekenen bedragen, overzichten van verminderingen als gevolg van bezwaarschriften, beroepschriften en kwijtscheldingen en verder alle wettelijk vereiste informatie;
- b. binnen een maand na afloop van het kwartaal een overzicht van de omzetbelasting (btw) die kan worden doorgeschoven;
- c. voor 15 mei de door het DB vastgestelde begroting voor het huidige jaar+1 gericht op de bedrijfsvoering van Cocensus;
- d. voor 1 oktober een voorlopige opgave van de waardeontwikkeling WOZ met betrekking tot het huidige jaar+1, en aansluitend op 15 november een prognose van de eindwaarde gesplitst naar woningen en niet-woningen en een nadere onderverdeling naar areaal- en waardemutaties ;
- e. voor 1 maart de Jaarrekening met betrekking tot het huidige jaar-1;
- f. conform de jaarlijkse planning- en controlecyclus van de gemeente de informatie voor begroting, rekening en de voorjaars-/najaarsrapportages;
- g. conform het controle- en rapportageprotocol leveren van de informatie benodigd voor controles en/of terugkoppeling van de accountant;
- h. op verzoek de gegevens, dan wel conceptteksten voor de paragraaf lokale heffingen voor de begroting en jaarrekening van de gemeenten;
- i. uiterlijk medio februari van elk jaar de cumulatieve gegevens tot en met het vierde kwartaal van het voorgaande belastingjaar, aangevuld met de prognose van nog op te leggen aanslagen en debiteurenstanden per 31 december.

7.2 Te leveren informatie aan Cocensus

De gemeente levert aan Cocensus:

- a. voor 15 juli de concept belastingverordeningen voor het huidige jaar+1 en voor 1 november het bijbehorende belastingvoorstel;
- b. in de onder 7.2a bedoelde voorstellen zijn per belastingsoort de te hanteren uitgangspunten uitgewerkt en heeft betrekking op: aantal heffingsobjecten, verdeling aantal heffingsobjecten naar tariefsoort, het tarief/de tarieven, de bruto opbrengst en de omvang (aantal en belang) van de correcties, waar nodig verdeeld naar vrijstellingen, leegstand, verminderingen, kwijtschelding en oninbaar. Deze uitgangspunten worden in co-productie door de gemeente en Cocensus vastgesteld;
- c. in combinatie met de onderdelen 7.2a en 7.2b de door de gemeente voor het huidige jaar+1 vastgestelde ramingen met betrekking tot het accres woningen en niet-woningen, groei aantal inwoners en de door te berekenen loon- en prijscompensatie;
- d. voor 15 januari van het belastingjaar alle getekende en gepubliceerde (inclusief een kopie van de publicatie) belastingverordeningen voor zover deze worden uitgevoerd door Cocensus;
- e. wekelijks de verleende bouw- en sloopvergunningen inclusief de bijbehorende bouwtekeningen en het digitaal beschikbaar stellen van deze vergunningen en tekeningen ;

- f. het op verzoek (digitaal) beschikbaar stellen van luchtfoto's, 360° foto's en kaartmateriaal waaronder de grootschalige basiskaart;
- g. maandelijks: informatie over precariobelasting en de het reinigingsrecht;
- h. voor 1 oktober voorafgaand aan het nieuwe belastingjaar; informatie over uitbreidingsplannen, bestemmingswijzigingen, voorbereidingsbesluiten m.b.t. bestemmingswijzigingen en informatie gericht op grondprijzen i.c. de grondprijzennota.

7.3 Aanvullende afspraken

Cocensus c.q. de gemeente levert zoveel als mogelijk informatie ter beantwoording van ad-hoc vragen, die niet zijn begrepen in de bovengenoemde opsommingen. De deelnemers van het vooroverleg OGO treden hierbij zoveel als nodig op als centraal aanspreekpunt. Het genereren en leveren van de informatie vindt plaats op basis van de volgende uitgangspunten:

- a. teneinde te komen tot een juiste levering van gegevens, verstrekt de vraagsteller/deelnemer een zo volledig mogelijk inzicht in de achtergronden van de ad-hoc vraag;
- b. de vraagsteller informeert de afdeling over het beoogde gebruik van de informatie;
- c. de gevraagde informatie mag niet in strijd zijn met wettelijke bepalingen;
- d. de inspanning die moet worden geleverd tot het vervaardigen van de informatie moet in redelijke verhouding staan tot de doelstelling van de vraag;
- e. indien de afdeling de gevraagde informatie reeds standaard levert, behoeft de afdeling de informatie niet te verstrekken;
- f. de afdeling informeert de vraagsteller of en binnen welke termijn de gevraagde informatie kan worden geleverd;
- g. indien het leveren van de gevraagde informatie meer dan 4 uur arbeid met zich meebrengt, kunnen de kosten hiervan, op basis van een gemiddelde uurprijs van de afdeling, bij de vraagsteller in rekening worden gebracht. De vraagsteller wordt hiervan vooraf in kennis gesteld;
- h. de gevraagde informatie wordt niet geleverd indien dit de reguliere bedrijfsvoering van de afdeling in gevaar brengt;
- i. indien de afdeling de gevraagde informatie niet kan leveren, wordt de vraagsteller hiervan beargumenteerd op de hoogte gebracht.

7.4 Nadere werkafspraken met betrekking tot archivering

Door Cocensus in samenspraak met de deelnemende gemeenten aan de GR Cocensus is een werkgroep samengesteld welke zich richt op de processen met betrekking tot archivering. De archivaris van het Noord-Hollands Archief (NHA) is hierbij betrokken als adviseur. Doelstelling is dat de archiefstukken welke betrekking hebben op onder meer de klantendossiers, in digitale vorm binnen Cocensus gearchiveerd gaan worden en dat Cocensus hiervoor ook verantwoordelijk wordt. De werkwijze, vorm en financiële afspraken worden door het Dagelijkse Bestuur van Cocensus vastgesteld.