

<p><b>Onderwerp</b></p> <p>Mantel- en Dienstverleningsovereenkomst Haarlem-Cocensus 2014</p>	<p>Bestuurlijk behandelvoorstel (2013/379681)</p> <p>CS/CC</p>
<p><b>Collegebesluit</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het college besluit de mantelovereenkomst 2014 met de gemeenschappelijke regeling Cocensus aan te gaan.</li> <li>2. Het college besluit de dienstverleningsovereenkomst 2014 met de gemeenschappelijke regeling Cocensus aan te gaan.</li> <li>3. Dit besluit heeft geen financiële consequenties.</li> <li>4. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.</li> </ol>	<p><b>Auteur:</b> Hamersma, S.L.</p> <p><b>Email:</b> shamersma@haarlem.nl</p> <p><b>Telefoonnr</b> 023-5113013</p>
<p><b>Samenvatting/Doel/grond besluit</b></p> <p><b>DOEL: Besluiten</b> Op grond van artikel 1, tweede lid van de Wet gemeenschappelijke regelingen heeft de raad van Haarlem op 23 november 2006 aan het college de wettelijk vereiste toestemming gegeven voor het treffen van de gemeenschappelijke regeling Cocensus. Voor de opdrachtverlening van de aan Cocensus overgedragen belastingtaken heeft het college een mantel- en een dienstverleningsovereenkomst (DVO) afgesloten met de GR Cocensus. Deze beide overeenkomsten worden met dit besluit aangepast.</p>	<p><b>B&amp;W vergadering</b></p> <p>Vergadering BenW d.d. 1-10-2013</p> <p><b>Bijlagen</b></p>



# Collegebesluit

**Onderwerp:** Mantel- en Dienstverleningsovereenkomst Haarlem-Cocensus 2014  
**BBV nr:** 2013/379681

## 1. Inleiding

Vanwege de toetreding van de gemeenten Alkmaar, Bergen, Graft-de Rijk, Heerhugowaard, Langedijk en Schermer tot de gemeenschappelijke regeling Cocensus is in 2013 een gewijzigde gemeenschappelijke regeling vastgesteld. Enkele wijzigingen zijn ook van invloed op de mantel- en dienstverleningsovereenkomst tussen Cocensus en de gemeente Haarlem. Met de vaststelling van de mantel- en dienstverleningsovereenkomst zijn beiden geactualiseerd en beschrijven de huidige situatie juist.

## 2. Besluitpunten college

1. Het college besluit de mantelovereenkomst 2014 met de gemeenschappelijke regeling Cocensus aan te gaan.
2. Het college besluit de dienstverleningsovereenkomst 2014 met de gemeenschappelijke regeling Cocensus aan te gaan.
3. Dit besluit heeft geen financiële consequenties.
4. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.

## 3. Beoogd resultaat

Een mantel- en dienstverleningsovereenkomst die zijn aangepast aan de nieuwe gemeenschappelijke regeling en de huidige situatie juist beschrijft.

## 6. Uitvoering

De mantel- en dienstverleningsovereenkomsten treden in werking met ingang van 1 januari 2014.

Via een bij dit voorstel gevoegde volmacht wordt Wethouder Mooij door de burgemeester gemachtigd namens de gemeente Haarlem de overeenkomsten te tekenen.

## 7. Bijlagen

- Mantelovereenkomst 2014
- Dienstverleningsovereenkomst 2014
- Volmacht ondertekening wethouder Mooij

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester



Haarlem



---

## **MANTELOVEREENKOMST 2014**

**GEMEENTE HAARLEM  
EN DE  
GR COCENSUS**

# Mantelovereenkomst 2014 gemeente Haarlem en de gemeenschappelijke regeling Cocensus

Ondergetekenden:

1. de gemeente Haarlem, hierna te noemen “opdrachtgever”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door C. Mooij, wethouder, handelend ter uitvoering van het besluit van het college d.d. <datum> 2013,

en

2. de gemeenschappelijke regeling Cocensus, hierna te noemen “opdrachtnemer”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door J.J. Nobel, voorzitter van het Dagelijks Bestuur, handelend ter uitvoering van het besluit van het Algemeen Bestuur d.d. 12 april 2013,

hierna gezamenlijk te noemen “partijen”,

overwegende:

- hetgeen opdrachtgever en opdrachtnemer hebben vastgelegd in de ‘GR Cocensus 2014’;
- dat opdrachtgever de heffing, de invordering, de behandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie van een aantal gemeentelijke belastingen en rechten, de behandeling van de verzoeken om kwijtschelding inclusief de behandeling van administratief beroep en de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) – voor zover het de gemeentelijke taken betreft – wenst over te dragen aan opdrachtnemer;
- dat partijen streven naar een verdergaande verbetering van de professionaliteit, kwaliteit, effectiviteit en efficiency,

**komen het volgende overeen:**

## **1. Algemene bepalingen inzake de overeengekomen werkzaamheden**

1.1. Met ingang van 1 januari 2014 draagt opdrachtgever de hieronder opgenomen taken over aan opdrachtnemer:

- a. de uitvoering van de Wet WOZ, voor zover het de gemeentelijke taken betreft, inclusief de afhandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie;
- b. 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 toeristenbelasting;
  4. de hondenbelasting;

5. de parkeerbelasting inclusief parkeervergunningen;
  6. de precariobelasting, dit met uitzondering van de navolgende onderdelen van de bij de verordening precariobelasting behorende tarieventabel:
    - Onderdeel A;
    - Onderdeel D, voor zover dit betreft de tariefsonderdelen 9 tot en met 12.2;
    - Onderdeel E, voor zover dit betreft de tariefsonderdelen E 7.7 tot en met E 9.1;
    - Onderdeel F;
    - Onderdeel G;
    - Onderdeel H;
  7. de reclamebelasting;
  8. de afvalstoffenheffing;
  9. de rioolheffing;
  10. de leges, voor zover dit betrekking heeft op titel 1, hoofdstuk 19 (verkeer en vervoer);
  11. de BIZ-bijdrage Waarderolder.
- 1.2. De overgedragen taken zijn nader uitgewerkt in één of meerdere Dienstverlenings-overeenkomsten, die integraal onderdeel uitmaken van deze overeenkomst.
  - 1.3. Het takenpakket kan gedurende de looptijd van deze overeenkomst wijzigen. Een actueel overzicht van het takenpakket is af te leiden uit de van kracht zijnde bijlage behorende bij de 'GR Cocensus 2014'.
  - 1.4. Opdrachtgever zal eenmaal aan opdrachtnemer overgedragen taken gedurende de looptijd van deze overeenkomst niet zelf gaan uitvoeren, dan wel opdragen aan derden.
  - 1.5. Operationele advisering, waaronder het verlenen van ondersteuning en deelname aan overleggen gerelateerd aan de uitvoering van deze Mantelovereenkomst en bijbehorende Dienstverleningsovereenkomst(en), wordt mede gerekend tot de werkzaamheden die op grond van deze overeenkomst door opdrachtnemer worden uitgevoerd.

## **2. Ingangsdatum, duur en beëindiging van de mantelovereenkomst**

- 2.1. Deze overeenkomst wordt met ingang van 1 januari 2014 aangegaan voor de duur van de gemeenschappelijke regeling Cocensus.
- 2.2. De Mantelovereenkomst van 23 december 2011 wordt ingetrokken met ingang van 1 januari 2014, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op de feiten en omstandigheden die zich voor die datum hebben voorgedaan.
- 2.3. De overeenkomst kan door partijen met wederzijds goedvinden tussentijds worden gewijzigd.
- 2.4. De overeenkomst kan schriftelijk per aangetekende brief worden opgezegd tegen de eerste dag van een kalenderjaar waarbij een opzegtermijn van één jaar in acht wordt genomen.
- 2.5. Bij beëindiging van de overeenkomst draagt opdrachtnemer de overgedragen taken, zoals vastgelegd in de van kracht zijnde bijlage van de 'GR Cocensus 2014' en lopende procedures e.d. over aan opdrachtgever naar de stand van de werkzaamheden. Tevens vindt overdracht plaats van stukken, rechten en documenten die eigendom zijn van opdrachtgever dan wel opdrachtgever nodig heeft voor de voortzetting van de taken die voorheen door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever werden verricht.

- 2.6. De geheimhoudingsplicht, zoals opgenomen in artikel 9 blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van toepassing op partijen en hun personeel.

### **3. Dienstverleningsovereenkomsten**

- 3.1. Partijen sluiten naast deze Mantelovereenkomst tevens één of meerdere Dienstverleningsovereenkomsten, waarin tenminste de volgende onderwerpen gespecificeerd zijn opgenomen:
- a. omschrijving van de over te dragen ta(a)k(en);
  - b. de uit te voeren werkzaamheden;
  - c. resultaten, omschreven in prestatie-indicatoren met te behalen doelstellingen;
  - d. aansprakelijkheidsregeling indien opdrachtgever dan wel opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere partij;
  - e. afspraken over door opdrachtgever en opdrachtnemer aan elkaar te leveren gegevens die noodzakelijk zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, en de wijze waarop deze gegevens worden verstrekt;
  - f. afspraken over door opdrachtgever en opdrachtnemer aan belastingplichtigen en derden te leveren informatie en de wijze waarop deze informatie wordt verstrekt;
  - g. afspraken over de wijze waarop door opdrachtnemer aan opdrachtgever periodiek over de status en voortgang van de werkzaamheden wordt gerapporteerd.
- 3.2. De Dienstverleningsovereenkomst(en) eindig(t)(en) met de beëindiging van deze mantelovereenkomst en wordt jaarlijks door partijen individueel geëvalueerd en – indien door partijen gewenst – vervolgens geactualiseerd, bijgesteld, aangevuld, uitgebreid of verminderd met taken, onder meer in verband met:
- a. gewijzigde inzichten;
  - b. wijzigingen in landelijke wet- en regelgeving;
  - c. gepubliceerde gezaghebbende jurisprudentie;
  - d. wijzigingen in lokaal belastingbeleid of -verordeningen.
- 3.3. Een nieuwe of gewijzigde Dienstverleningsovereenkomst treedt in werking op de eerste dag van een kalenderjaar, tenzij landelijke wet- en regelgeving een ander moment van in werking treden noodzakelijk maken.

### **4. Beleid, verordeningen en uitvoeringsregels**

- 4.1. Opdrachtgever stelt het beleid en de verordeningen ten aanzien van de lokale belastingen vast. Opdrachtnemer wordt tijdens de ambtelijke voorbereiding in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op de voorgenomen wijzigingen of vernieuwingen in het beleid of de verordeningen. Opdrachtnemer zal in zijn reactie inzicht verschaffen in de consequenties die de voorgenomen wijzigingen of vernieuwingen hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- 4.2. Opdrachtgever geeft opdrachtnemer de bevoegdheid uitvoeringsregels ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden vast te stellen. Opdrachtgever wordt tijdens de voorbereiding in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op de voorgenomen wijzigingen of vernieuwingen in deze uitvoeringsregels. Opdrachtnemer zal hierbij inzicht verschaffen in de consequenties die de voorgenomen wijzigingen of vernieuwingen hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden.

- 4.3. Opdrachtgever zal opdrachtnemer een week na (politieke) besluitvorming ten aanzien van het lokale belastingbeleid en -verordeningen informeren, waarbij opdrachtgever inzicht verschaft in aangebrachte wijzigingen en aangenomen moties en amendementen. Opdrachtnemer zal in zijn reactie inzicht verschaffen in de consequenties die de wijzigingen of vernieuwingen hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- 4.4. Partijen verwerken de wijzigingen of vernieuwingen in de Dienstverleningsovereenkomst(en). Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

## **5. Tarieven, vergoedingen, facturering en verrekening**

- 5.1. Opdrachtnemer ontvangt voor de te verrichten werkzaamheden een vergoeding van opdrachtgever. Deze vergoeding is gebaseerd op de werkzaamheden zoals opgenomen in de van kracht zijnde bijlage van de 'GR Cocensus 2014', en is exclusief BTW.
- 5.2. Opdrachtnemer geeft jaarlijks uiterlijk op 1 juli aan opdrachtgever een opgave van de hoogte van de vergoeding voor het volgende kalenderjaar.
- 5.3. Opdrachtnemer brengt voor het begin van het kalenderjaar 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 kalenderjaar.
- 5.4. Uiterlijk op 1 maart factureert opdrachtnemer de in afwijking van de in de Dienstverleningsovereenkomst opgenomen werkzaamheden werkelijk uitgevoerde werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar onder verrekening van de reeds gefactureerde voorschotten.

## **6. Ontvangst en administratie belastinggelden**

- 6.1. Opdrachtgever ontvangt belastinggelden rechtstreeks van belastingplichtigen op BNG-rekening 28.50.42.467. Opdrachtnemer voert namens opdrachtgever het beheer en de administratie van deze rekening. Opdrachtnemer neemt hierbij de aanwijzingen van opdrachtgever en de voor opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving in acht.
- 6.2. Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer de voor het beheer en administratie van de bankrekening van opdrachtgever noodzakelijke volmachten.

## **7. Kwaliteit**

- 7.1. Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerd integraal kwaliteitsmanagementsysteem, waarin onder meer zijn opgenomen:
  - a. deze overeenkomst en de onderliggende Dienstverleningsovereenkomst(en);
  - b. de uitvoeringsregels en andere richtlijnen ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden;
  - c. de proces- en procedurebeschrijvingen van de overeengekomen werkzaamheden;
  - d. de beschrijving van de planning- en controlcyclus, waarin is opgenomen de wijze waarop opdrachtnemer de kwaliteit van uitvoering van de werkzaamheden bewaakt, bijstuurt en verbetert;
  - e. de klachtenprocedure ten behoeve van belastingplichtigen en derden;

- f. het reglement Bescherming Persoonsgegevens;
  - g. de integriteitcode;
  - h. het model geheimhoudingsverklaring.
- 7.2. Opdrachtgever heeft het recht de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem bij opdrachtnemer te auditten. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer tijdig van te voren op de hoogte van het tijdstip waarop hij een audit wenst uit te voeren. De kosten van een audit zijn voor rekening van opdrachtgever.

## **8. Personeel**

- 8.1. Opdrachtnemer garandeert opdrachtgever dat de overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd door ter zake deskundig personeel. Op verzoek geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever nadere informatie hieromtrent.
- 8.2. Opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht.

## **9. Geheimhouding en verwerking persoonsgegevens**

- 9.1. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat wordt voldaan aan wet- en regelgeving met betrekking tot geheimhouding en de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Wet Gemeentelijke Basis Administratie (WGBA) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
- 9.2. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel in vaste en tijdelijke dienst van opdrachtnemer en personeel van derden, die werkzaamheden voor opdrachtnemer uitvoeren, een geheimhoudingsverklaring ondertekenen met betrekking tot alle niet openbare gegevens en informatie die verband houden met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Op verzoek geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever nadere informatie hieromtrent.
- 9.3. Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke voorzieningen om geheimhouding te verzekeren van alle gegevens en informatie van, dan wel de opdrachtgever betreffende, met een geheim of vertrouwelijk karakter, of waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat zij een geheim of vertrouwelijk karakter bezitten, behoudens wat algemeen bekend is.
- 9.4. Opdrachtnemer stelt een reglement Bescherming Persoonsgegevens en een Informatiebeveiligingsplan op.
- 9.5. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over correspondentie met het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).
- 9.6. Opdrachtgever verplicht zich jegens de opdrachtnemer tot geheimhouding van al hetgeen hem bekend is over de bedrijfsvoering van opdrachtnemer, behoudens wat algemeen bekend is en informatie die bij of krachtens wet- en regelgeving voor een ieder toegankelijk is.

## **10. Communicatie**

- 10.1. Ten behoeve van een effectieve en efficiënte samenwerking komen partijen een overlegstructuur overeen. Alle relevante afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
- 10.2. Partijen wijzen beide een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst onderhouden.



- 10.3. De contactpersonen kunnen zich laten bijstaan door deskundigen.
- 10.4. De contactpersonen zijn bevoegd namens partijen voorlopige afspraken te maken in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.

## **11. Overmacht en wanprestatie**

- 11.1. Indien een van de partijen gedurende een periode van meer dan zeven dagen tengevolge van overmacht haar verplichtingen verwacht niet na te kunnen komen dan wel niet na kan komen, neemt die partij binnen 72 uur contact op met de andere partij. Partijen treden direct in overleg om de ontstane situatie te bespreken en komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. In een periode van overmacht is (zijn) de aansprakelijkheidsregeling(en) in de betreffende Dienstverleningsovereenkomst(en) niet toepasbaar.
- 11.2. Indien één van de partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van één of meerdere verplichtingen uit deze overeenkomst, zal de andere partij haar schriftelijk per aangetekende brief in gebreke stellen, waarbij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Indien de in gebreke blijvende partij ook na deze termijn toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen, kan de andere partij zich beroepen op de aansprakelijkheidsregeling(en) in de betreffende Dienstverleningsovereenkomst(en).
- 11.3. Onder overmacht wordt in deze overeenkomst verstaan: een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming in de zin van artikel 75 van boek 6 Burgerlijk Wetboek. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van gegevens of systemen van derden, tekortkomingen van door partijen ingeschakelde derden, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.

## **12. Aansprakelijkstelling en verzekering**

- 12.1. Partijen zullen elkaar vrijwaren tegen alle rechtsvorderingen en aanspraken van derden ter zake van door die derden geleden schade ten gevolge van verwijtbaar handelen of het nalaten van handelen in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.
- 12.2. Onder derden als bedoeld in artikel 12.1 worden niet verstaan belastingplichtigen, voor zover rechtsvorderingen en aanspraken direct voortvloeien uit de afhandeling van bezwaar en beroep van overeengekomen werkzaamheden.
- 12.3. Indien één van de partijen door een derde aansprakelijk wordt gesteld voor vergoeding van schade zal deze partij de andere partij hierover binnen 72 uur schriftelijk informeren.
- 12.4. Opdrachtnemer is verplicht zich te verzekeren tegen Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) met een minimum van € 1.000.000,00 per gebeurtenis. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van opdrachtgever inzage verlenen in de originele verzekeringspolissen en recente bewijzen van premiebetaling overleggen.

## **13. Slotbepalingen**

- 13.1. De algemene inkoopvoorwaarden van opdrachtgever zijn van toepassing voor zover hiervan in deze overeenkomst niet is afgeweken.

- 13.2. Partijen treden met elkaar in overleg in alle gevallen waarin deze overeenkomst of de onderliggende Dienstverleningsovereenkomst(en) niet voorzien. Partijen zullen in overleg trachten te komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 13.3. Partijen zijn gehouden elkaar te informeren over al hetgeen van belang is dan wel kan zijn voor de goede uitvoering van deze overeenkomst.
- 13.4. Indien één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst onverbindend zouden blijken te zijn, blijven de overige bepalingen van deze overeenkomst van kracht. Partijen verbinden zich de niet verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel bindend zijn en die – gelet op het doel en de strekking van deze overeenkomst – zo min mogelijk afwijken van de niet verbindende bepalingen.
- 13.5. Er is sprake van een geschil indien één van de partijen dat schriftelijk per aangetekende brief stelt. Partijen zullen eerst middels overleg trachten tot een oplossing van het geschil te komen. Indien dit niet tot een voor partijen aanvaardbare oplossing leidt, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland.
- 13.6. Op deze overeenkomst en de onderliggende Dienstverleningsovereenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.7. Publiciteit over deze overeenkomst en de uitvoering daarvan geschiedt slechts na voorafgaand overleg en overeenstemming tussen partijen.

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud te Hoofddorp op <datum> 2013,

wethouder  
gemeente Haarlem

voorzitter Dagelijks Bestuur  
gemeenschappelijke regeling Cocensus

C. Mooij

J.J. Nobel



Haarlem



---

# **DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST 2014**

**GEMEENTE HAARLEM  
EN DE  
GR COCENSUS**

Ondergetekenden:

1. de gemeente Haarlem, hierna te noemen “opdrachtgever”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door C. Mooij, wethouder, handelend ter uitvoering van het besluit van het college d.d. <datum> 2013,

en

2. de gemeenschappelijke regeling Cocensus, hierna te noemen “opdrachtnemer”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door J.J. Nobel, voorzitter van het Dagelijks Bestuur,

hierna gezamenlijk te noemen “partijen”,

besluiten:

vast te stellen de:

### **Dienstverleningsovereenkomst 2014 gemeente Haarlem en de gemeenschappelijke regeling Cocensus**

en zijn daarmee het volgende overeengekomen:

#### **Artikel 1 Omschrijving van de opgedragen taken**

- 1.1. De 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, dit voor zover het de in onderdeel c genoemde belastingen en rechten betreft;
  - b. de uitvoering van de Wet Waardering onroerende zaken (Wet WOZ), voor zover het de gemeentelijke taken betreft, inclusief de behandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie;
  - c. de aanslagoplegging, de invordering, de behandeling van verzoeken om kwijtschelding en de behandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie van de:
    - c.1 onroerende-zaakbelastingen;
    - c.2 roerende woon- en bedrijfsruimtenbelasting;
    - c.3 toeristenbelasting;
    - c.4 hondenbelasting;
    - c.5 parkeerbelasting inclusief parkeervergunningen;
    - c.6 precariobelasting, dit met uitzondering van de navolgende onderdelen van de bij de verordening precariobelasting behorende tarieventabel:
      - Onderdeel A;
      - Onderdeel D, voor zover dit betreft de tariefsonderdelen 9 tot en met 12.2;
      - Onderdeel E, voor zover dit betreft de tariefsonderdelen E 7.7 tot en met E 9.1;

- Onderdeel F;
  - Onderdeel G;
  - Onderdeel H.
- c.7 reclamebelasting;
  - c.8 afvalstoffenheffing;
  - c.9 rioolheffing;
  - c.10 leges, voor zover dit betrekking heeft op titel 1, hoofdstuk 19 (verkeer en vervoer);
  - c.11 BIZ-bijdrage Waarderpolder.
- 1.2. Gedurende de looptijd van deze dienstverleningsovereenkomst (hierna: DVO) kan met instemming van beide partijen het takenpakket wijzigen.
- 1.3. Partijen leggen de verdere uitwerking van de DVO en wijzigingen op het takenpakket vast in een 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 voor zover deze informatie niet beschikbaar is binnen de gemeente;
  - 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 derden die door de wet zijn aangewezen.

- 2.4 De werkzaamheden zoals genoemd in het derde lid van dit artikel, zijn nader uitgewerkt in bijlage 1 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 van Cocensus vastgelegd.
- 3.3 Opdrachtnemer brengt voor het begin van het kalenderjaar het bedrag van het jaarcontract in rekening. Deze rekening wordt door de opdrachtgever verdeeld in vier gelijke termijnen welke worden voldaan op of voor respectievelijk 1 januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober van het kalenderjaar.
- 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 opdrachtgever 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. wijzigingen in de CAO voor gemeentelijk personeel;
  - c. de toename van het aantal objecten (areaaluitbreiding minus sloop) binnen de gemeente;
  - d. de toename van de aan opdrachtnemer overgedragen taken;
  - e. prijsstijgingen (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 DVO Haarlem 2013 van 26 maart 2013, vervalt met ingang van 1 januari 2014, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op de feiten en omstandigheden die zich voor die datum hebben voorgedaan.
- 5.2 Deze 'Dienstverleningsovereenkomst 2014 gemeente Haarlem en de gemeenschappelijke regeling Cocensus' treedt in werking met ingang van 1 januari 2014.
- 5.3 Conform artikel 3.2 van de Mantelovereenkomst eindigt deze DVO van rechtswege bij de beëindiging van de Mantelovereenkomst.
- 5.4 Deze overeenkomst wordt aangehaald als: DVO Haarlem 2014.

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud te Hoofddorp op <datum> 2013.

Wethouder  
Gemeente Haarlem

voorzitter Dagelijks Bestuur  
GR Cocensus

C. Mooij

J.J. Nobel

## Bijlage 1 behorende bij de DVO Haarlem 2014

### Inhoudsopgave

1.0 Inleiding	6
2.0 Proces publiekscontact	7
3.0 Proces waardebepaling in het kader van de Wet WOZ	8
4.0 Proces heffing	10
5.0 Proces invordering	
5.1 Inning	12
5.2 Dwanginvordering	12
5.3 Kwijtschelding	14
6.0 Proces rechtsbescherming	
6.1 Bezwaarschriften	15
6.2 Beroepschriften	16
6.3 Administratief beroep kwijtschelding	16
7.0 Informatieverschaffing	
7.1 Te leveren informatie door Cocensus	17
7.2 Te leveren informatie aan Cocensus	17
7.3 Aanvullende afspraken	18



## 1.0 Inleiding

Deze bijlage betreft een nadere uitwerking van de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente en Cocensus, de verzelfstandigde belastingorganisatie in de vorm van een Gemeenschappelijke Regeling.

Deze nadere uitwerking vindt haar grondslag in de Dienstverleningsovereenkomst (hierna: DVO), welke weer gebaseerd is op de Mantelovereenkomst, welke haar grondslag vindt in 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. Deze nadere uitwerking verschaft duidelijkheid aan deelnemers en medewerkers op het gebied van te behalen resultaten.

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

- Publiekscontact
- WOZ
- Heffing
- Invordering
- Rechtsbescherming

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. Een dergelijk onderzoek wordt jaarlijks door Cocensus gehouden onder de deelnemende gemeenten, niet richting belastingplichtige/-belastingsschuldige (kan door de gemeente geïnitieerd worden door dit bijvoorbeeld op te nemen binnen een Omni-onderzoek c.q. digipanel). Teneinde de hiervoor genoemde doelstelling te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat Cocensus de hiervoor benodigde gegevens welke bij de gemeente beschikbaar zijn, tijdig en volledig ontvangt. Jaarlijks zal een evaluatie plaatsvinden van realisatie van deze doelstellingen.

Deze uitwerking heeft betrekking op de WOZ en de heffingssoorten zoals opgenomen in de bijlage van de GR Cocensus 2014 respectievelijk artikel 1 van deze DVO, waarvoor Cocensus de werkzaamheden verzorgt. Verder wordt door Cocensus de behandeling van bezwaarschriften en 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 biedt Cocensus aan om voor de gemeente een belastingwebsite te ontwikkelen en deze verder te onderhouden.

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 of email contact is gezocht, 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.

Zowel Cocensus als de gemeente zal op verzoek een overzicht van de benodigde contactpersonen verstrekken (telefoonnummer/email-adres).

### 3.0 Proces waardebeoordeling 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 opdrachtgever van de gemeente.

De betreffende leveringen vinden plaats door middel van het geldende standaard uitwisselingsformaat (onderdelen a. en b.) dan wel door middel van overzichten.

#### **Doelstelling**

#### **Algemeen**

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

#### **Tijdigheid**

- A. Mutaties op bestanden worden dagelijks verwerkt;
- B. Het proces van de waardebeoordeling vindt plaats conform de Wet-WOZ, de bij deze wet behorende Uitvoeringsregelingen en de 'Waarderingsinstructie jaarlijkse waardebeoordeling', dit binnen de tijdskaders zoals deze door de Waarderingskamer zijn opgenomen in de zogenaamde WOZ-tijdslijn. Over de voortgang van het waarderingsproces wordt periodiek gerapporteerd.
- C. Voor wat betreft de nog te beschikken objecten wordt met betrekking tot het toegestane percentage aangesloten bij hetgeen daarover in de Waarderingsinstructie staat opgenomen.
- 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.

## **Juistheid**

- rechtens correct dat wil zeggen 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 % nog te beschikken objecten. Voorts wordt maandelijks door middel van een controle met de kadastrale bestanden de volledigheid gecontroleerd en waar nodig verbeterd.

### *Juistheid:*

- vergelijking van het totaal te honoreren bezwaarschriften in relatie tot het aantal verstuurde 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.

#### **Doelstelling**

##### **Tijdigheid**

- A. Mutaties op bestanden worden dagelijks verwerkt;
- B. Realisatie aanslagoplegging: voor 1 maart 95% en afronding tot 99%, voor 1 juli van het belastingjaar+1;
- C. Deelaanslagen en aanslagen van de heffingssoorten welke niet middels het gecombineerde biljet worden verzonden, 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. Uiteraard kan de aanslagoplegging niet eerder plaatsvinden dan dat de daarvoor benodigde informatiestromen ontvangen/verwerkt zijn.

##### **Volledigheid**

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

##### **Juistheid**

Het aantal te honoreren heffingsbezwaarschriften gemeentebelastingen, welke ten gevolge van fouten in bestandsbeheer aan Cocensus kan worden toegerekend mag op belastingjaarbasis niet meer dan 3 % bedragen.

##### **Efficiënt:**

Alle aan de particuliere huishoudens op te leggen gemeentelijke belastingen die bij wege van aanslag worden geheven dienen waar mogelijk c.q. gewenst in de gecombineerde aanslagregeling te worden betrokken.

Voor alle aan niet particulieren op te leggen gemeentelijke belastingen die bij wege van aanslag worden geheven dienen waar mogelijk c.q. gewenst in de gecombineerde aanslagregeling te worden betrokken.

## **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. Jaarlijks wordt de gemeente hierover geïnformeerd door middel van een overzicht waarin nadere info is 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 door middel van een vermindering als gevolg van een verhuizing bij een heffing naar tijdsgelang.

### *Efficiency:*

- controle of heffingen zoveel als mogelijk in de 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 zijn van het nog openstaande saldo (bijvoorbeeld nog openstaande incassotermijnen of nadere invorderingactie zoals aanmaning of dwangbevel).

#### 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 uitgevaardigd en per post betekent 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 periodieke rapportages vanuit Cocensus.

### Acceptgiro

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

### **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. Kwijtschelding<sup>1</sup>

*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).

#### **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 kunnen worden. Dit verzoek wordt volledig getoetst.

#### **Meetbaarheid**

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

---

<sup>1</sup> Cocensus verwerkt de regels m.b.t. de kwijtschelding in de jaarlijks vast te stellen Leidraad Invordering

## 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, moeten 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, moeten 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

Heffingsbezwaarschriften:

- 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.

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.

Heffingsbezwaren waarvoor een advies van de gemeente nodig is kunnen binnen 3 maanden worden afgedaan ingeval de gemeente binnen de daarvoor conform de Awb geldende adviestermijn van 6 weken aan Cocensus het gevraagde advies verstrekt.

WOZ-bezwaren:

- Bezwaren over de waarde in het kader van Wet WOZ, conform de wettelijke regeling.

Invorderingsbezwaren:

- Bezwaren tegen invorderingsbeslissingen 6 weken.

## **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 de wettelijke 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 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 de maanden mei, juli en november (aangevuld met de prognose van december) een voortgangsrapportage en Bestuursrapportage 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 verminderingen, 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 1 juli de 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 voor 15 november een prognose van de eindwaarde gesplitst naar woningen en niet-woningen;
- 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 een prognose van nog op te leggen aanslagen en debiteurenstanden per 31 december;
- j. gegevens op grond van wet- en regelgeving waaronder de BAG (bijvoorbeeld het verzorgen van terugmeldingen en het per kwartaal leveren van bestanden ten behoeve van de uitvoering van de iSpiegel);
- k. het ten behoeve van de personele planning voor de gemeente (telefoon/balie) de productieplanning van het ter post aanbieden van aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen;
- l. maandelijks een Stuf-Tax bestand;
- m. een kopie van de rapportage van de Waarderingskamer, indien nodig met een nadere toelichting vanuit Cocensus.

#### **7.2 Te leveren informatie aan Cocensus**

De gemeente levert aan Cocensus:

- a. voor 15 augustus de concept belastingverordeningen voor het huidige jaar+1 en voor 1 oktober het bijbehorende belastingvoorstel;
- b. in de onder 7.2a bedoelde voorstellen zijn per belastingsoort de te hanteren uitgangspunten uitgewerkt (open begroting) 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 op verzoek van de gemeenten 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 1 oktober de belastingvoorstellen voor het huidige jaar+1 en de bijbehorende belastingverordeningen zoals deze aangeboden worden ten behoeve van de begrotingsraad en de daarbij (geactualiseerde) uitgangspunten zoals genoemd bij onderdeel 7.2b;
- e. binnen twee weken na vaststelling door de gemeenteraad, doch uiterlijk voor 1 januari van het belastingjaar alle getekende en gepubliceerde (inclusief een kopie van de publicatie) belastingverordeningen voor zover deze worden uitgevoerd door Cocensus;
- f. het zorg dragen voor toegang tot het gemeentebrede gegevensmagazijn Stroomlijn ten behoeve van het raadplegen van luchtfoto's, 360 graden foto's, GBKH/BGT, BAG, WKPB en bestemmingsplannen, en een aparte toegang tot het bouwarchief en SquitXO voor het raadplegen van bouw – en sloopvergunningen;
- g. 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;
- h. gegevens op grond van wet- en regelgeving;
- i. het op verzoek binnen twee weken na de vraagstelling verstrekken van de correspondentiegegevens van de erven van overleden personen.

### 7.3 Aanvullende afspraken

Cocensus en de gemeente leveren zoveel als mogelijk informatie c.q. bestanden of datadumps ter beantwoording van ad-hoc vragen, die niet zijn begrepen in de bovengenoemde opsommingen. De deelnemers van het Opdrachtgeversoverleg 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 c.q. de levering 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.

Datum 1 oktober 2013

Onderwerp Volmacht ondertekening Mantel- en Dienstverleningsovereenkomst Haarlem-Cocensus 2014

De heer C. Mooij, wethouder van de gemeente Haarlem, wordt hierbij gemachtigd, om ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 1 oktober 2013 (CS/CC 2013/379681) de Mantel- en Dienstverleningsovereenkomst Haarlem-Cocensus 2014 te ondertekenen.

de burgemeester van Haarlem,

mr. B.B. Schneiders