



DIENTVERLENINGSOVEREENKOMST BELASTINGSAMENWERKING  
GEMEENTE HUIZEN EN DE GEMEENTE LAREN

## Dienstverleningsovereenkomst belastingsamenwerking gemeente Huizen en gemeente Laren

Ondergetekenden:

1. de gemeente Laren, hierna te noemen “opdrachtgever”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door **XXX**,  
en
  2. de gemeente Huizen, hierna te noemen “opdrachtnemer”, rechtsgeldig vertegenwoordigd door **XXX**,
- hierna gezamenlijk te noemen “partijen”,

overwegende:

- dat opdrachtgever de heffing, de invordering, de behandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie van een aantal gemeentelijke belastingen, heffingen 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;

**komen het volgende overeen:**

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

1.1. Opdrachtnemer voert voor opdrachtgever de volgende taken uit:

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 belastingen en rechten betreft zoals opgenomen in artikel 9;

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 belastingen en rechten zoals opgenomen in artikel 9;

d. de aanslagoplegging, de invordering, de behandeling van verzoeken om kwijtschelding en de behandeling van bezwaar, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie van de belastingen en rechten welke op basis van een afzonderlijk mandaatbesluit respectievelijk een aanwijzingsbesluit zijn overgedragen.

1.2. De overgedragen taken zijn nader uitgewerkt in bijlage 1 van deze overeenkomst waarin tenminste de volgende onderwerpen gespecificeerd zijn opgenomen:

a. omschrijving van de over te dragen taken;

b. de uit te voeren werkzaamheden;

c. resultaten, omschreven in prestatie-indicatoren met te behalen doelstellingen;

d. 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;

e. afspraken over door opdrachtgever en opdrachtnemer aan belastingplichtigen en derden te leveren informatie en de wijze waarop deze informatie wordt verstrekt;

f. afspraken over de wijze waarop door opdrachtnemer aan opdrachtgever periodiek over de status en voortgang van de werkzaamheden wordt gerapporteerd.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

1.3. Het takenpakket kan gedurende de looptijd van deze overeenkomst wijzigen. Een actueel overzicht van het takenpakket is beschreven in artikel 9.

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. De behandeling van verzoeken in het kader van de Wet open overheid, de behandeling van ingediende klachten, dit met toepassing van de daarop gerichte regelingen, en de advisering, waaronder het verlenen van ondersteuning en deelname aan overleggen op het gebied van de Wet WOZ respectievelijk gemeentelijke belastingen en rechten, wordt mede gerekend tot de werkzaamheden die op grond van deze overeenkomst door opdrachtnemer wordt verzorgd.

1.6. Naast de werkzaamheden als bedoeld in het voorgaande lid, voert opdrachtnemer voor opdrachtgever met betrekking tot alle gemeentelijke belastingen en rechten waarvan de heffing en (dwang)invordering plaatsvindt binnen de organisatie van opdrachtgever, tevens op basis van mandaatverlening respectievelijk op basis van een aanwijzingsbesluit de daarmee overgedragen werkzaamheden uit.

## **2. Duur, wijziging en beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst**

2.1. Deze overeenkomst wordt met ingang van 1 januari 2023 aangegaan voor de duur van de Gemeenschappelijke regeling Gemeentebelastingen Huizen, Blaricum en Laren 2023.

2.2. De overeenkomst kan door partijen met wederzijds goedvinden tussentijds worden gewijzigd. De wijzigingen dienen schriftelijk vastgelegd te worden. Daarnaast dienen partijen gezamenlijk overeen te komen wanneer de wijziging ingaat en de wijziging dient door beide partijen ondertekend te worden en treedt pas in werking als deze door beide partijen ondertekend is.

2.3. Bij beëindiging van de GR en daarmee de beëindiging van deze overeenkomst draagt opdrachtnemer de overgedragen taken, zoals vastgelegd in de bijlage van deze 'overeenkomst, 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.

2.4. De geheimhoudingsplicht, zoals opgenomen in artikel 5, blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van toepassing op partijen en hun personeel.

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

3.1. 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.

3.2. 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. Eventueel gemaakte kosten voor onderzoek naar deze consequenties worden doorbelast naar de opdrachtgever.

3.3. Opdrachtgever zal opdrachtnemer binnen twee weken 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.

3.4. Partijen verwerken de relevante wijzigingen of vernieuwingen in de Dienstverleningsovereenkomst. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

#### **4. Ontvangst en administratie belastinggelden**

4.1. Opdrachtnemer ontvangt belastinggelden rechtstreeks van belastingplichtigen op een door haar gekozen rekeningnummer.

4.2. Opdrachtnemer maakt elk kwartaal de ontvangen belastinggelden van de opdrachtgever over naar een door de opdrachtgever opgegeven rekeningnummer. Bij de betaling wordt rekening gehouden met de aanwezige verminderingen en vernietigingen van aanslagen.

#### **5. Geheimhouding en verwerking persoonsgegevens**

5.1. 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 basisregistratie personen (Wbrp), de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Meldplicht Datalekken en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Opdrachtnemer beschikt over een privacybeleid en reglement, een procedure AVG verzoeken, een protocol melding Datalekken en een Informatiebeveiligingsplan.

5.5. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over correspondentie met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

5.6. 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.

#### **6. Communicatie**

6.1. Ten behoeve van een effectieve en efficiënte samenwerking komen partijen een overlegstructuur overeen. Alle relevante afspraken worden schriftelijk en/of digitaal vastgelegd.

6.2. Partijen wijzen beide een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst onderhouden.

6.3. De contactpersonen kunnen zich laten bijstaan door deskundigen.

6.4. De contactpersonen zijn bevoegd namens partijen voorlopige afspraken te maken in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst.

6.5 De contactpersonen zijn bevoegd om de onderdelen in bijlage 1 met betrekking tot de uitvoering aan te passen.

#### **7. Overmacht en wanprestatie**

7.1. Indien een van de partijen gedurende een periode van meer dan zeven dagen door overmacht haar verplichtingen verwacht niet na te kunnen komen, dan wel niet na kan komen, neemt die partij binnen twee werkdagen 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 de aansprakelijkheidsregeling in de betreffende Dienstverleningsovereenkomst niet toepasbaar.

7.2. 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 zoals bedoeld in artikel 8 van deze overeenkomst.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

7.3. Ingeval nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is, zal de andere partij haar schriftelijk per aangetekende brief in gebreke stellen.

7.4. 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.

## **8. Aansprakelijkstelling**

8.1 Partijen zullen ieder uit hoofde van deze dienstverleningsovereenkomst volledige zorgvuldigheid betrachten ten aanzien van het in stand houden en bevorderen van de goede naam van de wederpartij.

8.2 Opdrachtnemer is verplicht zich voor haar personeel tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd te houden.

8.3 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die de opdrachtgever lijdt door stagnatie in de uitvoering van de in deze dienstverleningsovereenkomst genoemde taken, voor zover deze wordt veroorzaakt door verwijtbaar handelen van Opdrachtnemer.

8.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgen van onjuiste toepassing van de regelgeving door de BEL Combinatie in het tijdvak voor 2023 of voor onvolledige inbreng van relevante feiten en gegevens voor een juiste uitvoering van de overeenkomst.

## **9. Overdracht uitvoering belastingen**

9.1 De heffing en invordering van de volgende belastingen worden overgedragen door de opdrachtgever:

- a. de onroerende-zaakbelastingen, artikel 220 Gemeentewet;
- b. de rioolheffing, artikel 228a Gemeentewet;
- c. de afvalstoffenheffing, bedoeld in artikel 15.33 Wet milieubeheer;
- d. de hondenbelasting, artikel 226 Gemeentewet;
- e. de precariobelasting, artikel 228 Gemeentewet, alleen voor de aanslagen met een jaartarief;
- f. de grafrechten, artikel 229 Gemeentewet, alleen voor de jaarlijkse onderhoudskosten;

9.2 De heffing van de belastingen voor belastingjaar 2022 en eerder wordt niet overgedragen door de opdrachtgever.

9.3 De invordering van belastingaanslagen van belastingjaar 2022 en eerder wordt niet overgedragen door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer

9.4 De uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken wordt overgedragen door de opdrachtgever, inclusief de afstemming met de Waarderingskamer;

9.5 De behandeling van bezwaar- en beroepsprocedures van de WOZ-beschikkingen, de aanslagen van de heffingen genoemd in artikel 9.1 en de aanslagen leges omgevingsvergunningen wordt door de opdrachtgever overgedragen.

9.6 De behandeling van bezwaar- en beroepsprocedures van beschikkingen en aanslagen van belastingjaar 2022 en eerder worden niet overdragen door de opdrachtgever.

## **10. Kwaliteit gegevens**

10.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat op het moment van de start van de migratie van de gegevens, deze voldoen aan de minimale kwaliteitseisen, zoals beschreven in paragraaf 8 van de bijlage behorende bij deze dienstverleningsovereenkomst.

10.2 Als niet wordt voldaan aan de kwaliteitseisen mag de opdrachtnemer de overdracht van de belastingtaken uitstellen.

10.3 Indien de overdracht van de belastingtaken wordt gestart met gegevens die niet voldoen aan de minimale kwaliteitseisen mag de opdrachtnemer de extra gemaakte kosten voor het opwerken van de kwaliteit naar het minimale niveau doorbelasten naar de opdrachtgever

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

## **11. Kostenverdeling en facturering**

11.1 De structurele kosten voor de uitvoering van de belastingtaken en de uitvoering van de Wet WOZ worden verdeeld op basis van het aantal WOZ-objecten op 1 januari van het kalenderjaar.

11.2 Het aantal woningen dat in de bezwaarfase wordt afgedaan binnen de reguliere kosten betreft 110. Indien er meer woningen in bezwaar zijn voor de opdrachtgever worden deze gezien als extra bezwaren. Het aantal niet woningen dat in de bezwaarfase wordt afgedaan binnen de reguliere kosten betreft 28. Indien er meer niet woningen in bezwaar zijn voor de opdrachtgever worden deze gezien als extra bezwaren. De extra bezwaren worden apart doorbelast.

11.3 De proceskostenvergoeding wordt per gemeente apart doorbelast.

11.4 De structurele kosten en de kosten voor de extra bezwaren worden jaarlijks vastgesteld op basis van de begrote integrale kostprijs.

11.5 Opdrachtnemer stuurt elke eerste maand van een kwartaal een factuur voor de uitvoering van de werkzaamheden. In de maand april vindt de eindafrekening van de uitvoeringskosten plaats van het voorgaande jaar.

## **12. Werkgeverschap**

12.1 De opdrachtnemer biedt aan de vier werknemers die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst zijn bij de Gemeenschappelijke Regeling BEL Combinatie en aan wie thans de belastingtaken van gemeenten Laren, Eemnes en Blaricum zijn opgedragen, welke taken op grond van de Gemeenschappelijke Regeling (deels) aan de opdrachtnemer worden overgedragen, een arbeidsovereenkomst die aan het hierna bepaalde in artikel 12 leden 2 tot en met 4 voldoet, aan. De werknemers die het aanbod van de opdrachtnemer accepteren treden in dienst bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer neemt daarmee maximaal 4 werknemers over. Werknemers die het aanbod afwijzen treden niet in dienst bij de opdrachtnemer.

12.2 De opdrachtnemer zal die werknemers die over willen stappen naar de opdrachtnemer zoveel als mogelijk in de functie, die zij thans bij de Gemeenschappelijke Regeling BEL Combinatie vervullen, tewerkstellen. Indien dat onmogelijk is zal de opdrachtnemer een andere passende functie aanbieden en zo nodig de werknemer de benodigde scholing en begeleiding aanbieden om aan de nieuwe eisen te kunnen voldoen. Indien en voor zover deze functie lager is ingeschaald zal de opdrachtnemer aan de medewerker een pensioengevende en meegroeivende toeslag toekennen zodat de werknemer het huidige salarisperspectief (treden en indexeringen) volledig behoudt.

12.3 De opdrachtnemer zal de arbeidsovereenkomsten met deze werknemers in dezelfde aard en omvang, tegen gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden en zonder enige onderbreking voortzetten. De opdrachtnemer zal met deze werknemers (voor zover vereist) een arbeidsovereenkomst aangaan en de arbeidsovereenkomst schriftelijk vastleggen.

12.4 De opdrachtnemer zal de diensttijd van de werknemers die zij bij de Gemeenschappelijke Regeling BEL Combinatie en haar rechtsvoorgangers heeft opgebouwd integraal overnemen en tot haar eigen diensttijd maken. De startdatum voor de diensttijd zal in de arbeidsovereenkomst worden vastgelegd en nadien voor alle relevante situaties worden gehanteerd als 'eerste datum indiensttreding'.

12.5 De opdrachtnemer zal de op grond van de gemeenschappelijke regeling opgedragen belastingtaken met eigen of door haar ingehuurde arbeidskrachten en middelen en voor eigen rekening en risico uitvoeren voor de opdrachtgever, conform de in deze overeenkomst en de gemeenschappelijke regeling aangegeven (nadere) kaders. Alle arbeidskrachten staan onder leiding en toezicht van de opdrachtnemer waarbij de opdrachtnemer formeel of materieel werkgever of opdrachtgever van de arbeidskracht is. De opdrachtgever is geen formeel of materieel werkgever noch opdrachtgever van de arbeidskrachten. De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever volledig van alle mogelijke aanspraken van arbeidskrachten zoals onder andere loon met emolumenten, loonbelasting, sociale verzekeringsrechtelijke premies, pensioenpremie (afdracht en/of -schade), aansprakelijkheid bij ziekte, arbeidsongeschiktheid en (ongevallen) en kosten bij beëindiging van de arbeidsrechtelijke relatie.

12.6 De opdrachtnemer staat onverkort en onvoorwaardelijk jegens de opdrachtgever ervoor in dat zij bekwaam, bevoegd en integere arbeidskrachten inzet voor de uitvoering van de conform deze overeenkomst en de gemeenschappelijke regeling opgedragen taken van de opdrachtgever. Indien en voor zover twijfel bij de opdrachtgever rijst omtrent een of meerdere ingezette arbeidskrachten, dan zal de opdrachtgever dit met de

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

opdrachtnemer bespreken en zal de opdrachtnemer zo nodig passende maatregelen treffen om de uitvoering van de taken én het aanzien en functioneren van de opdrachtgever als overheidsdienst te verzekeren.

### 13. Slotbepalingen

13.1 Partijen treden met elkaar in overleg in alle gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet. Partijen zullen in overleg trachten te komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

13.2 Partijen zijn gehouden elkaar te informeren over al hetgeen van belang is dan wel kan zijn voor de goede uitvoering van deze overeenkomst.

13.3 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.

13.4 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 Midden-Nederland.

13.5 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.6 Publiciteit over deze overeenkomst en de uitvoering daarvan geschiedt slechts na voorafgaand overleg en overeenstemming tussen partijen.

### 14. Inwerkingtreding en citeertitel

14.1 De ‘Dienstverleningsovereenkomst belastingsamenwerking gemeente Huizen en gemeente Laren treedt in werking op 1 januari 2023.

14.2 Deze overeenkomst wordt aangehaald als: DVO belastingsamenwerking Huizen Laren.

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud te Huizen op **XXX** 2022,

gemeente Laren

gemeente Huizen

**XXXXXXXXXXXX**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

## Bijlage 1 behorende bij de DVO belastingsamenwerking Huizen Laren

### Inhoud

1.	Inleiding .....	9
2.	Proces klantcontacten .....	10
3.	Proces waardebepaling in het kader van de Wet WOZ .....	11
4.	Proces heffing .....	12
4.1	OZB .....	13
4.2	Afvalstoffenheffing .....	14
4.3	Rioolheffing .....	15
4.4	Leges omgevingsvergunningen .....	16
4.5	Precarioheffing .....	18
4.6	Lijkbezorgingsrechten .....	19
4.7	Hondenbelasting .....	20
5.	Proces invordering en kwijtschelding .....	22
5.1.	Inning .....	22
6.	Proces bezwaar en beroep .....	25
7.	Informatieverschaffing .....	27
7.1	Gegevenslevering door opdrachtnemer .....	27
Algemeen .....	27	
Specifieke leveringen door opdrachtnemer .....	27	
7.2	Gegevenslevering aan opdrachtnemer .....	28
Algemeen .....	28	
Specifieke leveringen aan opdrachtnemer .....	28	
7.3	Overlegstructuur .....	29
8.	Kwaliteit van de gegevens .....	30
9.	Servicenormen .....	33



# 1. Inleiding

Deze bijlage betreft een nadere uitwerking van de Dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Laren en de gemeente Huizen.

Deze nadere uitwerking vindt haar grondslag in de Gemeenschappelijke regeling Gemeentebelastingen Huizen, Blaricum en Laren 2023. Deze nadere uitwerking vertaalt de ambities en doelstelling naar concrete doelstellingen voor gemeenten Huizen en Laren. Deze doelstellingen zijn veelal gebaseerd op wet- en regelgeving. Deze nadere uitwerking verschaft duidelijkheid aan opdrachtgever en medewerkers op het gebied van te behalen resultaten.

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

- Klantcontacten
- WOZ
- Heffing
- Invordering en kwijtschelding
- Bezwaar en beroep
- Informatieverschaffing
- Kwaliteit van de gegevens

De nadere uitwerkingen worden zoveel mogelijk geformuleerd in termen van "SMART"-vereisten, S(pecifiek), M(eetbaar), A(cceptabel), 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. Jaarlijks zal een evaluatie plaatsvinden van realisatie van deze doelstellingen. Deze resultaten worden met de gemeente besproken.

Deze uitwerking heeft betrekking op de WOZ en de heffingssoorten zoals opgenomen in artikel 10 van de DVO belastingssamenwerking Huizen Laren. Verder wordt door de opdrachtnemer de behandeling van bezwaarschriften, beroep, hoger beroep en beroep in cassatie en de verzoeken om kwijtschelding verzorgd. Bij de invoering van nieuwe belastingsoorten dan wel ingeval de opdrachtgever overweegt heffings- c.q. invorderingsactiviteiten van gemeentelijke heffingen welke nog niet bij de opdrachtnemer zijn ondergebracht alsnog uit te gaan besteden, wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld hiervoor een voorstel aan de opdrachtgever voor te leggen.

2023 wordt gezien als het startjaar van de DVO. Om die reden kan er geen garantie afgegeven worden dat de genoemde doelstellingen in het eerste jaar al gerealiseerd worden.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

## 2. Proces klantcontacten

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

De opdrachtnemer zal zowel de eerste- als tweedelijns opvang van telefonisch gestelde belastingvragen verzorgen. Deze telefonische opvang richt zich zowel op de algemene voorlichting over het algemene belastingbeleid alsmede de specifieke voorlichting. De specifieke voorlichting richt zich op de specifieke belastingaanslag dan wel op de waardevaststelling. Belastingaanslagen worden niet voorzien van een bijsluiter.

Om ervoor te kunnen zorgen dat zoveel mogelijk telefonische vragen direct bij de opdrachtnemer terechtkomen wordt op alle uitgaande post die de opdrachtnemer namens de opdrachtgever verstuurt voor belastingen, de contactgegevens van de HBL Belastingen vermeld. Daarnaast wordt op de internetpagina's van de opdrachtgever vermeld dat bij vragen over de uitbestede belastingen contact moet worden opgenomen met de opdrachtnemer.

Als belastingvragen toch bij het KCC van de opdrachtgever terechtkomen, kan het gesprek doorverbonden worden naar het doorkiesnummer van het team Belastingen, WOZ en verzekeringen van de opdrachtnemer. Indien gewenst kan er gebruik worden gemaakt van baliebezoek. Op het gemeentehuis van Huizen is een bezoekersbalie aanwezig. Baliebezoek kan alleen op afspraak.

Voor de servicenormen van de klantcontacten wordt aangesloten bij de bestaande servicenormen van de gemeente Huizen.

### 3. Proces waardebeoordeling in het kader van de Wet WOZ

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

#### **Kenmerk**

Jaarlijks dient aan 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.

Opdrachtnemer levert de WOZ-gegevens aan de LV-WOZ, dit ten behoeve van de afnemers, waaronder de Belastingdienst, het Waterschap en het CBS.

#### **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 waardebeoordeling vindt plaats conform de Wet WOZ, de bij deze wet behorende Uitvoeringsregelingen en de Waarderingsinstructie, dit binnen de tijdsaders zoals deze door de Waarderingskamer zijn opgenomen in de zogenaamde WOZ-tijdlijn. Over de voortgang van het waarderingproces wordt periodiek door middel van de Voortgangsrapportage 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. Tijdige levering door de opdrachtnemer van rapportages aan de Waarderingskamer en deze in afschrift verstrekken aan de opdrachtgever.

##### **Juistheid**

- rechtens correct, dat wil zeggen in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving, actuele jurisprudentie en uitvoeringsregels.

- kwaliteit van de taxaties leiden tot instemming van de Waarderingskamer om deze te beschikken.

##### **Meetbaarheid**

###### *Tijdigheid:*

- vergelijking realisatie gedraaide beschikkingen met de WOZ-tijdlijn.

###### *Volledigheid*

Zie Doelstelling onder Tijdigheid C met betrekking tot het maximale percentage nog te beschikken objecten. Voorts wordt door middel van controles met de basisregistraties adressen en gebouwen (BAG) en Kadaster (BRK) de volledigheid gecontroleerd.

###### *Juistheid:*

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

- reacties Waarderingskamer.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

## 4. 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 van belastingmiddelen opgenomen op het combibiljet: 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, conform de jaarplanning heffing van de opdrachtnemer opgelegd. Uiteraard kan de aanslagoplegging niet eerder plaatsvinden dan dat de daarvoor benodigde informatiestromen ontvangen/verwerkt zijn.

##### **Volledigheid**

A. Voor de objectgeboden heffingen (OZB, Afval, Riool) wordt voor elk object een aanslag verstuurd of een verklaring gegeven waarom er geen aanslag kan worden verzonden (bijv. leegstand).

B. Voor de heffingen waarbij opdrachtgever de gegevens aanlevert (o.a. onderhoud grafrechten) wordt voor alle aangeleverde gegevens een aanslag verzonden of een verklaring gegeven waarom er geen aanslag verzonden kan worden (bijv. rechtspersoon is vertrokken onbekend waarheen).

##### **Efficiënt:**

Alle 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 de voor het belastingsoort begrote bedrag.

## *Juistheid*

- registratie en telling van te honoreren bezwaarschriften. Jaarlijks wordt de gemeente hierover, geïnformeerd met een overzicht waarin nadere informatie is opgenomen, bijvoorbeeld verdeling van de afgedane bezwaarschriften naar handhavers en verminderingen (in aantallen en %). Hierbij moet rekening worden gehouden met het feit dat er bij verminderingen niet altijd sprake is van een foutieve aanslag. Dit kan bijvoorbeeld ook veroorzaakt worden door een vermindering als gevolg van een verhuizing bij een heffing naar tijdsgelang. Voor een aantal heffingen, waarbij de opdrachtnemer de heffingsgegevens vanuit de opdrachtgever ontvangt, geldt dat de te honoreren bezwaarschriften voor deze heffingssoort niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen vallen.

## 4.1 OZB

### 1. Heffing en invordering

- Het vaststellen van de WOZ-waarde.
- Eenmaal per maand wordt een aanslag opgelegd. De aanslag maakt deel uit van de gecombineerde aanslag.
- In de zomerperiode wordt geen aanslag verstuurd
- Binnen 2 maanden na het verstrijken van de vervaldatum wordt een aanmaning verzonden.
- Indien na de aanmaning geen betaling heeft plaatsgevonden, wordt het dossier binnen twee maanden na het verstrijken van de vervaldag van de aanmaning overgedragen aan de deurwaarder.
- Wanneer geen voor beslag vatbare middelen aanwezig zijn, wordt de vordering binnen vijf jaar na de betekenisdatum van het dwangbevel oninbaar voorgesteld. De oninbare posten worden in mindering gebracht op de te verwachten belastingopbrengsten. Opdrachtnemer geeft het advies om jaarlijks ongeveer 1% van de opbrengst te reserveren voor oninbare posten.
- Het verwerken van binnengekomen betalingen en het doen van eventuele restituties.
- De boekhoudkundige verwerking van de betaalstromen.

### 2. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het controleren van de WOZ-waarde
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het in voorkomende gevallen horen van de belastingplichtige.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het zo nodig aanpassen van de WOZ-waarde.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.

### 3. Managementinformatie OZB

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan de regisseur van de BEL Combinatie een overzicht verzonden over de afgelopen kwartalen van het lopende boekjaar waaruit blijkt:

- Het aantal opgelegde aanslagregels in die periode;
- Het totaalbedrag van de opgelegde aanslagen in die periode;
- Het totaalbedrag van de oninbare vorderingen;
- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften;

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften
- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;
- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan.
- 

## 4.2 Afvalstoffenheffing

### 1. Heffing en invordering

- Eenmaal per maand wordt een aanslag opgelegd. De aanslag maakt deel uit van de gecombineerde aanslag.
- In de zomerperiode wordt geen aanslag verstuurd
- Binnen 2 maanden na het verstrijken van de vervaldatum wordt een aanmaning verzonden.
- Indien na de aanmaning geen betaling heeft plaatsgevonden, zal binnen twee maanden na het verstrijken van de vervaldag van het dossier worden overgedragen aan de deurwaarder.
- Wanneer geen voor beslag vatbare middelen aanwezig zijn, zal de vordering binnen vijf jaar na de betekenisdatum van het dwangbevel oninbaar worden voorgesteld. De oninbare posten worden in mindering gebracht van de te verwachten belastingopbrengsten. Opdrachtnemer geeft het advies om jaarlijks ongeveer 1% van de opbrengst te reserveren voor oninbare posten.
- Conform de gemeentelijke verordening wordt een vermindering toegepast zonder dat de belastingplichtige daarom heeft verzocht.
- Verlenen van automatische kwijtschelding conform gemeentelijk beleid.
- Het registreren van eventuele verzoeken tot kwijtschelding.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging na het registreren van kwijtscheldingsverzoeken.
- Het beoordelen en afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken.
- Het verzenden en vastleggen van beschikkingen met betrekking tot kwijtscheldingsverzoeken.
- Het verwerken van binnengekomen betalingen en het doen van eventuele restituties.
- De boekhoudkundige verwerking van de betaalstromen.

### 2. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.
- Het behandelen van eventueel administratief beroep betreffende de kwijtschelding.

### 3. Managementinformatie afvalstoffenheffing

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan de regisseur van de BEL Combinatie een overzicht verzonden over de afgelopen kwartalen van lopende boekjaar waaruit blijkt:

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- De opbrengst van de aanslag;
- Het aantal aanslagen dat in termijnen wordt ingevorderd;
- Het aantal aanmaningen en dwangbevelen;
- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften (inclusief ambtshalve bezwaren);
- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen met daarbij de financiële gevolgen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften;
- Het aantal toegewezen kwijtscheldingsverzoeken met de bijbehorende financiële gevolgen;
- Het aantal oninbare vorderingen;
- Het totaalbedrag van de oninbare vorderingen;
- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;
- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan.

## 4.3 Rioolheffing

### 1. Heffing en invordering

- Eenmaal per maand wordt een aanslag opgelegd. De aanslag maakt deel uit van de gecombineerde aanslag.
- In de zomerperiode wordt geen aanslag verstuurd
- Binnen 2 maanden na het verstrijken van de vervaldatum wordt een aanmaning verzonden.
- Indien na de aanmaning geen betaling heeft plaatsgevonden, zal binnen twee maanden na het verstrijken van de vervaldag van de aanmaning het dossier worden overgedragen aan de deurwaarder;
- Wanneer geen voor beslag vatbare middelen aanwezig zijn, zal de vordering binnen vijf jaar na de betekenisdatum van het dwangbevel oninbaar worden voorgesteld. De oninbare posten worden in mindering gebracht van de te verwachten belastingopbrengsten. Opdrachtnemer geeft het advies om jaarlijks ongeveer 1% van de opbrengst te reserveren voor oninbare posten.
- De opdrachtgever levert in incidentele gevallen informatie over vrijstellingen. Deze informatie wordt geregistreerd en verwerkt bij de heffing.
- Conform de gemeentelijke verordening wordt vermindering toegepast zonder dat de belastingplichtige daarom heeft verzocht.
- Verlenen van automatische kwijtschelding conform gemeentelijk beleid.
- Het registreren van eventuele verzoeken tot kwijtschelding.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging na het registreren van kwijtscheldingsverzoeken;
- Het beoordelen en afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken.
- Het verzenden en vastleggen van beschikkingen met betrekking tot kwijtscheldingsverzoeken.
- Het verwerken van binnengekomen betalingen en het doen van eventuele restituties.
- De boekhoudkundige verwerking van de betaalstromen.

### 2. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.

- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.
- Het behandelen van eventueel administratief beroep betreffende de kwijtschelding.

### 3. Managementinformatie rioolheffing

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan de regisseur van de BEL Combinatie een overzicht verzonden over de afgelopen maanden van het lopende boekjaar waaruit blijkt:

- Het aantal objecten, waarvoor de heffing is opgelegd;
- De opbrengst van de aanslag;
- Het aantal aanslagen dat in termijnen wordt ingevorderd;
- Het aantal openstaande vorderingen;
- Het aantal aanmaningen en dwangbevelen;
- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften (inclusief ambtshalve bezwaren);
- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen met daarbij de financiële gevolgen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften;
- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;
- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal handmatig verleende kwijtscheldingen met de financiële gevolgen;
- Het bedrag van automatisch verleende kwijtscheldingen met de financiële gevolgen;
- Het bedrag aan oninbaar verleende posten.

## 4.4 Leges omgevingsvergunningen

### 1. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het vragen van advies ter zake aan de vakafdeling binnen de opdrachtgever.
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het in voorkomende gevallen horen van de belastingplichtige samen met vertegenwoordiger vakafdeling opdrachtgever.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.

### 3. Managementinformatie bouwleges

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan het hoofd van de desbetreffende afdeling een overzicht verzonden over de afgelopen kwartalen van het lopende boekjaar waaruit blijkt:

- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften;
- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften;

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:



- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;
- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

## 4.5 Precarioheffing

### 1. Heffing, controle en invordering

- De heffing betreft alleen de aanslagen waarbij het tarief gebaseerd is op een jaar.
- Opdrachtgever levert de mutaties met betrekking tot de precarioheffing aan voor 1 januari.
- Er wordt éénmaal per jaar een aanslag op gelegd met als dagtekening 31 januari.
- Binnen 2 maanden na het verstrijken van de vervaldatum wordt een aanmaning verzonden.
- Indien na de aanmaning geen betaling heeft plaatsgevonden, zal binnen twee maanden na het verstrijken van de vervaldag van de aanmaning het dossier worden overgedragen aan de deurwaarder.
- Wanneer geen voor beslag vatbare middelen aanwezig zijn, zal de vordering binnen vijf jaar na de betekenisdatum van het dwangbevel oninbaar worden voorgesteld. De oninbare posten worden in mindering gebracht van de te verwachten belastingopbrengsten. Opdrachtnemer geeft het advies om jaarlijks ongeveer 1% van de opbrengst te reserveren voor oninbare posten.
- Het verwerken van binnengekomen betalingen en het doen van eventuele restituties.
- De boekhoudkundige verwerking van de betaalstromen.

### 2. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het vragen van advies ter zake aan de vakafdeling binnen de gemeente.
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het in voorkomende gevallen horen van de belastingplichtige.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.

### 3. Managementinformatie precario

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan de regisseur van de BEL Combinatie een overzicht verzonden over de afgelopen kwartalen van het lopende boekjaar waaruit blijkt:

- Het aantal opgelegde aanslagen in die periode;
- Het totaalbedrag van de opgelegde aanslagen in die periode;
- Het aantal openstaande vorderingen waarvan de vervaltijd is verstreken;
- Het totaalbedrag aan openstaande vorderingen waarvan de vervaltijd is verstreken;
- Het totaalbedrag van de oninbare vorderingen;
- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften;
- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften;
- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;
- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan.

## 4.6 Lijkbezorgingsrechten

### 1. Heffing en invordering

- De heffing betreft alleen de aanslagen met betrekking tot het jaarlijks onderhoudsrecht.
- De aanlevering van mutaties voor het jaarlijks onderhoudsrecht vindt plaats vòòr 1 januari door de vakafdeling van de opdrachtgever. Deze gegevens bevatten NAW (conform officiële normstelling), omschrijving op het aanslagbiljet met bedrag en codering financieel systeem.
- Er wordt eenmaal per jaar een aanslag opgelegd. De aanslag wordt indien mogelijk gelijk op de combi-aanslag verstuurd.
- Binnen 2 maanden na het verstrijken van de vervaldatum wordt een aanmaning verzonden.
- Indien na de aanmaning geen betaling heeft plaatsgevonden, zal binnen twee maanden na het verstrijken van de vervaldag van de aanmaning wordt het dossier overgedragen aan de deurwaarder.
- Wanneer geen voor beslag vatbare middelen aanwezig zijn, zal de vordering binnen vijf jaar na de betekenisdatum van het dwangbevel oninbaar worden voorgesteld. De oninbare posten worden ten laste van het resultaat gebracht. Opdrachtnemer geeft het advies om jaarlijks ongeveer 1% van de opbrengst te reserveren voor oninbare posten.
- Het verwerken van binnengekomen betalingen en het doen van eventuele restituties.
- De boekhoudkundige verwerking van de betaalstromen.

### 2. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het vragen van advies ter zake aan de vakafdeling van de opdrachtgever.
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het in voorkomende gevallen horen van de belastingplichtige.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.

### 3. Managementinformatie begraafplaatsrechten

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan het hoofd van de desbetreffende afdeling een overzicht verzonden over de afgelopen kwartalen van het lopende boekjaar waaruit blijkt:

- Het aantal opgelegde aanslagregels in die periode;
- Het totaalbedrag van de opgelegde aanslagregels in die periode;
- Het aantal openstaande vorderingen waarvan de vervalt termijn is verstreken;
- Het totaalbedrag aan openstaande vorderingen waarvan de vervalt termijn is verstreken;
- Het totaalbedrag van de oninbare vorderingen;
- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften;
- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften;
- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;
- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan.

## 4.7 Hondenbelasting

### 1. Heffing en invordering

- Het verwerken van aan- en afmeldingen van honden middels een aangifte.
- Minstens eens per drie jaar vindt er een fysieke controle plaats van de volledigheid van de geregistreerde honden. Daarnaast zijn er jaarlijks meerdere communicatie momenten met betrekking tot het aan- en afmelden van honden.
- De aanslagen hondenbelasting maken deel uit van de combiaanslag, voor zover dit mogelijk is.
- Binnen 2 maanden na het verstrijken van de vervaldatum wordt een aanmaning verzonden.
- Indien na de aanmaning geen betaling heeft plaatsgevonden, zal binnen twee maanden na het verstrijken van de vervaldag van de aanmaning het dossier worden overgedragen aan de deurwaarder.
- Wanneer geen voor beslag vatbare middelen aanwezig zijn, zal de vordering binnen vijf jaar na de betekenisdatum van het dwangbevel oninbaar worden voorgesteld. De oninbare posten worden in mindering gebracht van de te verwachten belastingopbrengsten. Opdrachtnemer geeft het advies om jaarlijks ongeveer 1% van de opbrengst te reserveren voor oninbare posten.
- Het verwerken van binnengekomen betalingen en het doen van eventuele restituties.
- De boekhoudkundige verwerking van de betaalstromen.

### 2. Afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken

- Het registreren van het ontvangen bezwaar- of beroepsschrift, met inbegrip van de ambtshalve opgemaakte bezwaarschriften.
- Het verzenden van een ontvangstbevestiging.
- Het toetsen van de opgelegde aanslag aan rechtmatigheidseisen.
- Het redigeren van de uitspraak en/of verweerschrift.
- Het in voorkomende gevallen horen van de belastingplichtige.
- Het registeren van de financiële gevolgen van de uitspraken.
- Het fiatteren van de uitspraak en de financiële gevolgen.
- Het verzenden en archiveren van de uitspraak.
- Het vertegenwoordigen van de gemeente tijdens de mondelinge behandeling bij de rechterlijke instanties.
- Het in voorkomende gevallen vaststellen van een fiscaal compromis.
- Het registreren van de financiële gevolgen van de rechterlijke uitspraak.
- Het verstrekken van opdracht tot het vergoeden van door de rechterlijke instanties vastgestelde schade, bestaande uit griffierechten, proceskosten en eventuele reis- en verletkosten van de belanghebbende.

### 3. Managementinformatie hondenbelasting

Voor de 10<sup>e</sup> dag van elk kwartaal wordt aan het hoofd van de desbetreffende afdeling een overzicht verzonden over de afgelopen kwartalen van het lopende boekjaar waaruit blijkt:

- Het aantal opgelegde aanslagen in die periode;
- Het totaalbedrag van de opgelegde aanslagen in die periode;
- Het aantal openstaande vorderingen waarvan de vervalttermijn is verstreken;
- Het totaalbedrag aan openstaande vorderingen waarvan de vervalttermijn is verstreken;
- Het totaalbedrag van de oninbare vorderingen;
- Het aantal in die periode binnengekomen bezwaarschriften;
- Het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onder vermelding van het aantal dat is afgewezen alsmede het aantal waaraan tegemoet is gekomen;
- Het aantal niet afgehandelde bezwaarschriften;
- Het aantal binnengekomen beroepschriften;
- Het aantal beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal binnengekomen hoger beroepschriften;

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- Het aantal hoger beroepschriften, waarop een rechterlijke uitspraak is gedaan;
- Het aantal verzonden aanmaningen op aanslagen hondenbelasting;
- Het aantal betekende dwangbevelen op aanslagen hondenbelasting.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

## 5. Proces invordering en kwijtschelding

### **Missie: Tijdige en volledige invordering van opgelegde aanslagen.**

Invordering vindt plaats middels drie processen: inning, dwanginvordering en kwijtschelding. Elk van deze processen wordt 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 minstens twee maal per jaar verzorgen van een overzicht ten behoeve van de doorboeking naar de daarvoor opgegeven grootboekrekening(en).

#### **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: Tijdige 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 de opdrachtnemer is vastgesteld, de invordering van openstaande belastingschulden zodanig te verzorgen dat deze belastingschulden zo spoedig mogelijk na de vervaldatum worden geïncasseerd. Binnen de periodieke Voortgangsrapportages zal een nadere verklaring opgenomen worden van het nog openstaande saldo (bijvoorbeeld nog openstaande incassotermijnen of nadere invorderingsactie zoals aanmaning of dwangbevel). De opdrachtnemer kan voor de dwanginvorderingsprocessen gebruik maken van een extern incassobureau.

#### **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: binnen 2 maanden na de vervaldatum.
- Start dwanginvordering: binnen 3 maanden na dagtekening aanmaningen.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

Dit zal uiteraard nog niet gaan plaatsvinden in die gevallen waar (nog) sprake is van o.a. af te handelen kwijtscheldingsverzoeken, lopende uitstel- en betalingsregelingen, behandeling van bezwaarschriften tegen de in rekening gebrachte kosten en/of rente en lopende buitenlandse incassoregelingen. De start van de dwanginvordering is het versturen van het dwangbevel per post of het overdragen aan een extern incassobureau.

#### *Voorstel tot oninbaar verklaren*

Jaarlijks worden de voor oninbaar te stellen vorderingen getoetst en door de Invorderingsambtenaar van de opdrachtnemer oninbaar geleden. Per oninbaar verklaarde vordering is binnen de administratie vastgelegd wat hiervan de reden is. Het daarmee gemoede belastingbedrag is opgenomen binnen de Voortgangsrapportage.

#### **Meetbaarheid**

· aansluiting ontvangen bedragen in financiële systeem en belastingapplicatie. Dit is een onderdeel van de accountantscontrole.

· controle oninbare posten via vergelijking saldo besluiten van de opdrachtnemer met de bedragen vanuit de belastingapplicatie.

### 5.3. Kwijtschelding

#### **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. Maandelijks worden nieuw binnengekomen verzoeken ter toetsing aan het Inlichtingenbureau aangeboden. Van de feitelijk ontvangen verzoeken voor welke na de toets vanuit het Inlichtingenbureau een negatief advies is uitgebracht zal na opvraag van aanvullende informatie zowel een vermogenstoets als een inkomenstoets nogmaals gedaan moeten worden.

#### **Doelstelling**

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 informatie, verkregen vanuit de aanvrager.

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

#### **Meetbaarheid**

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

### 5.4. Managementinformatie

- Het aantal aanmaningen en dwangbevelen;
- Het aantal betalingsregelingen (ingeboekt, actief, afgerond [gesplitst in succesvol en niet succesvol])
- Het aantal belastingplichtigen (subjecten betrokken in een actieve heffing) met een automatische incasso
- Het aantal afgewezen handmatige kwijtscheldingsverzoeken
- Het aantal afgewezen automatische kwijtscheldingsverzoeken
- Het aantal toegewezen kwijtscheldingsverzoeken

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- Het aantal kwijtscheldingsverzoeken in behandeling
- Het aantal ontvangen kwijtscheldingsverzoeken
- Het aantal storno's
- Het aantal binnengekomen betalingen niet te verwerken (tussenrekening) en bijbehorende bedragen
- Het bedrag en aantal aan openstaande posten binnen betaaltermijn
- Het bedrag en aantal aan openstaande posten met een automatische incasso
- Het bedrag en aantal aan openstaande posten buiten betaaltermijn

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:



## 6. Proces bezwaar en beroep

**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.

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, negende 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:

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

### 6.2. Beroepschriften

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

**Kenmerk**

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

**Doelstelling**

Norm: binnen de wettelijke termijn.

Kwaliteitsdoelstelling: 100%.

*Tijdigheid:*

Dagtekening schrijven (hoger) beroepen: rechtbank en griffie Gerechtshof + door rechtbank en griffie Gerechtshof gestelde indieningstermijn voor verweer en dupliek. Indien vanwege noodzakelijke inwinning van 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*

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

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. Eenzelfde 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 (=Gemeente Huizen) 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.

### **Kosten**

Ingeval beroepsprocedures gericht zijn tegen het beleid c.q. de verordeningen zoals deze door de gemeente zijn vastgesteld dan wel het financiële belang van de aanslag aanleiding geeft dat het van belang is externe expertise in te huren, dan worden de kosten van deze inhuur door de opdrachtgever gedragen.

### 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. Informatieverschaffing

### 7.1 Gegevenslevering door opdrachtnemer

#### Algemeen

Het onderwerp 'gegevenslevering' speelt een steeds belangrijkere rol. De opdrachtnemer houdt zich voor het leveren van gegevens uit de belasting- en waarderingsapplicatie aan de nationale en Europese (privacy)wetgeving en de geheimhoudingsplicht van artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) en de bescherming van persoonsgegevens op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Als het leveren van de gevraagde informatie, dit met uitzondering van de hieronder genoemde specifieke leveringen, meer dan 4 uur arbeid met zich meebrengt, kunnen de kosten hiervan bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. De opdrachtgever wordt hiervan vooraf in kennis gesteld.

#### Specifieke leveringen door opdrachtnemer

- Belastingwebsite

Opdrachtnemer zorgt voor een actuele belastingwebsite waarop de gemeentelijke belastinginformatie van het huidige belastingjaar is te raadplegen en diverse digitale diensten worden aangeboden.

- Accountant

Binnen 1 maand na oplevering rapportage door de accountant worden de relevante onderdelen gedeeld met de opdrachtgever. Door partijen wordt de inhoud van de controleopdracht vastgesteld.

- Voortgangsrapportages en kengetallen

Ten behoeve van de opdrachtgever levert de opdrachtnemer een standaard Voortgangsrapportage. Deze rapportage wordt eens per kwartaal opgesteld en bevat informatie opgenomen in hoofdstuk 4 en 5. Voor de uitvoering van de Wet WOZ is de voortgangsrapportage gelijk aan de rapportage die wordt ingestuurd voor de Waarderingskamer.

- Concept belastingverordeningen

Voor 1 september levert de opdrachtnemer de concept-verordeningen huidig jaar +1 voor de heffingssoorten die door de opdrachtnemer verzorgd worden.

- Ontwikkeling WOZ-waarde

Voor 1 december levert de opdrachtnemer de prognose van de waardeontwikkeling WOZ, gesplitst naar woningen en niet-woningen. Op basis van deze waardeontwikkeling en de door opdrachtgever verstrekte begrotingscijfers voor de OZB, levert de opdrachtnemer een berekening voor de nieuw vast te stellen OZB-tarieven. Deze definitieve OZB-tarieven dienen door de opdrachtgever ingevoegd te worden in de concept-verordening OZB en voor 1 januari te zijn vastgesteld door de gemeenteraad.

- Gegevens voor de gemeentelijke accountant

De opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever binnen vier weken na aanvraag, gegevens in het kader van de gemeentelijke accountantscontrole, voor zover het gegevens betreft die niet al door de accountant van de opdrachtnemer zijn opgevraagd en gecontroleerd respectievelijk het gegevens betreft welke door de opdrachtnemer geleverd mogen worden. De gemeentelijke accountant kan, indien gewenst, deze gegevens opvragen bij de opdrachtnemer.

## 7.2 Gegevenslevering aan opdrachtnemer

### Algemeen

Teneinde het voor de opdrachtnemer mogelijk te maken om de overgedragen werkzaamheden te kunnen verzorgen, is het noodzakelijk dat de opdrachtgever een aantal specifieke gegevens aan opdrachtnemer verstrekt. Als de opdrachtgever een gevraagd gegeven niet aan de opdrachtnemer mag leveren dient hierbij aangegeven te worden wat hiervan de juridische belemmering is.

### Specifieke leveringen aan opdrachtnemer

#### 1. Belastingverordeningen

Voor 1 oktober levert opdrachtnemer de conceptbelastingverordeningen huidig jaar +1 aan. Ingeval besloten wordt dat van één of meerdere van de door opdrachtnemer aangeleverde concepten inhoudelijk afgeweken gaat worden, wordt dit uiterlijk 2 weken voorafgaande aan het binnen de opdrachtgever in procedure brengen van de besluitvorming teruggekoppeld met de opdrachtnemer, zodat hierop waar nodig nog een aanvullend advies kan worden verstrekt. De tarieven worden door de opdrachtgever minimaal 1 maand voor de verordeningen moeten worden aangeleverd door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverd.

De opdrachtgever levert binnen 2 weken nadat de gemeenteraad de belastingverordeningen huidig jaar +1 heeft vastgesteld, de vastgestelde belastingverordeningen aan. Na ondertekening van deze verordeningen levert de gemeente aansluitend door middel van Pdf-bestanden de getekende belastingverordeningen c.q. het getekende kwijtscheldingsbesluit aan de opdrachtnemer.

De opdrachtgever zorgt voor de publicatie van de vastgestelde verordeningen.

#### 2. Belastingvoorstel

Voor 1 augustus levert de opdrachtgever aan de opdrachtnemer de ramingen met betrekking tot het accres woningen en niet-woningen en de door te berekenen loon- en prijscompensatie voor de overgedragen belastingmiddelen.

#### 3. Kostentoe rekening

De opdrachtgever levert voor de daarvoor in aanmerking komende heffingssoorten, denk hierbij onder meer aan de afvalstoffenheffing en de rioolheffing, voorafgaande aan het huidig belastingjaar +1 de vereiste berekening kostendekkendheid aan. Deze berekening wordt gelijktijdig geleverd als de tarieven.

#### 4. Begrote opbrengsten

Uiterlijk voor 1 januari van het belastingjaar levert de opdrachtgever een ondertekend overzicht van de vastgestelde begrotingsbedragen per heffing. Indien een deel van de heffing door de opdrachtgever zelf wordt opgelegd, dient te worden aangegeven om welk bedrag dit gaat.

#### 5. Raadpleegfuncties gedigitaliseerde bestanden

De opdrachtgever zorgt voor toegang tot het gemeentebrede gegevensmagazijn ten behoeve van het raadplegen van:

- 360-graden foto's;
- BGT;
- BRK;
- BAG;
- WKPB;
- bestemmingsplannen;

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- bouwarchief;
- bouw - en sloopvergunningen
- brondocumenten van de BAG.
- 

#### 6. Lucht- en obliekfoto's

Naast de raadpleegfunctie levert de opdrachtgever ook jaarlijks actuele lucht- en obliekfoto's, dit ten behoeve van het gebruik in de belastingapplicatie en waarderingapplicatie van opdrachtnemer.

#### 7. Informatie gericht op uitbreiding- en bestemmingsplannen

Voor 1 oktober huidig jaar levert de opdrachtgever gericht op huidig jaar +1 informatie over uitbreidingsplannen, bestemmingswijzigingen en voorbereidingsbesluiten met betrekking tot bestemmingswijzigingen.

#### 8. Grondprijzen

Voor 31 december huidig jaar levert de opdrachtgever gericht op huidig jaar +1 informatie gericht op grondprijzen i.c. de grondprijzennota.

#### 9. Leveringen op verzoek

De opdrachtgever levert op verzoek binnen twee weken na de vraagstelling:

- gegevens op grond van wet- en regelgeving.
- gegevens die betrekking hebben op een adreswijziging of gemachtigde/bewindvoerig.
- de correspondentiegegevens van de erven van overleden personen.
- informatie die noodzakelijk is voor de afhandeling van bezwaar- en/of beroepsprocedures.

De verzoeken worden ingediend bij de regisseur Belastingen van de BEL Combinatie of diens vervanger, tenzij anders is vastgelegd.

## 7.3 Overlegstructuur

### 1. Bestuurlijk overleg

Tweemaal per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats. Bij het bestuurlijk overleg is in ieder geval aanwezig de wethouder van de opdrachtgever, de regisseur Belastingen van de BEL Combinatie en de verantwoordelijk teamleider van de opdrachtnemer. De overleggen vinden plaats in het eerste en derde kwartaal van het jaar. Tijdens het overleg in het eerste kwartaal worden de resultaten van de werkzaamheden en de financiële verantwoording van het voorgaande jaar besproken. Tijdens het overleg van het derde kwartaal wordt de begroting voor het volgend jaar besproken.

### 2. Ambtelijk overleg

Viermaal per jaar vindt er een ambtelijk overleg plaats. Bij het ambtelijk overleg is in ieder geval aanwezig de regisseur Belastingen van de BEL Combinatie en de verantwoordelijk teamleider van de opdrachtnemer. De overleggen vinden plaats binnen een maand na publicatie van de voortgangsrapportage. Tijdens de ambtelijke overleggen worden de bestuurlijke overleggen voorbereid.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

### 3. Ad hoc overleg

Indien nodig verloopt de communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer via de regisseur Belastingen van de BEL combinatie en de verantwoordelijk teamleider van de opdrachtnemer. Hiervan kan worden afgeweken onder de voorwaarde dat er instemming is van de hier genoemde functionarissen.

## 8. Kwaliteit van de gegevens

De kwaliteit van de gegevens moeten van voldoende niveau zijn. De minimale kwaliteitseisen zijn hieronder beschreven. Voor aanvang van de definitieve conversie vindt een toetredingsscan plaats, waarbij de kwaliteit van de gegevens wordt onderzocht. Indien de gegevens van onvoldoende kwaliteit zijn kan de centrumgemeente besluiten de overgang uit te stellen of de kwaliteit van de gegevens te herstellen en op te werken naar het juiste niveau. Deze herstelactie mag doorberekend worden door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever.

onderwerp	kpi	norm
Verantwoording BAG	alle actuele panden gekoppeld in de WOZ-administratie of verklaard waarom niet aanwezig	100%
	alle actuele verblijfsobjecten gekoppeld in de WOZ-administratie of verklaard waarom niet aanwezig	100%
	objecten in de WOZ-administratie die niet gekoppeld zijn aan een adres uit de BAG zijn verklaard	Overzicht niet gekoppelde objecten aanwezig met geldige verklaring
	mutaties BAG zijn volledig verwerkt	tot max. 1 maand voor start realisatie
	terugkoppeling aan de BAG	Overzicht met alle openstaande terugmeldingen is aanwezig
	beoordelingsprotocol aansluiting BAG	Aanwezig, niet ouder dan 1 jaar, volledigheid en juistheid aangetoond
Verantwoording BRK	alle actuele percelen zijn verantwoord in de WOZ-administratie	100%
	in de WOZ-administratie zijn geen actuele perceelrelaties met vervallen percelen in het BRK	0
	beoordelingsprotocol aansluiting BRK (vaststelling volledigheid en juiste kadastrale Grondboekhouding)	Aanwezig, niet ouder dan 1 jaar, volledigheid en juistheid aangetoond
	mutaties BRK zijn volledig verwerkt	tot max. 1 maand voor start realisatie
Verantwoording BRP	mutaties BRP zijn volledig verwerkt	tot max. 1 maand voor start realisatie
	alle actuele belanghebbenden (WOZ en niet objectgebonden belastingen) hebben BSN nummer indien natuurlijk persoon. afwijkingen zijn verklaard.	0
Verantwoording NHR	mutaties NHR zijn volledig verwerkt	tot max. 1 maand voor start realisatie
	alle actuele belanghebbenden (WOZ en niet objectgebonden belastingen) hebben RSIN-nummer en KVK-nummer indien niet natuurlijk persoon	0
	uitval koppeling NHR - WOZ (aangeleverd door Waarderingskamer in 2020)	uitval volledig opgewerkt
WOZ	aantal deelobjecten van woningen niet voorzien van een gebruiksoppervlakte (als waardering op basis van oppervlakte plaats vindt)	0
	project GBO	opleveringrapportage conform Waarderingskamer aanwezig

	vergunningvrije en illegale bouw (Mutatiesignalering)	De mutaties van de meest recente luchtfoto (2022) zijn verwerkt
	aantal grondgeboden woningen en incurante/agrarische objecten zonder gronddeel (tenzij Harvo/Parvo)	0
	objecten gelegen in NSW-landgoed	NSW-objecten zijn herkenbaar in systeem geregistreerd
	laatste datum controle leegstand uitgevoerd	max. 1 jaar voor start realisatie
	aantal WOZ-objecten zonder vastgestelde waarde 2022	0
	percentage objecten tot en met 2022 zijn 100% beschikt (of verklaard waarom niet)	100%
	totaalvergelijking tussen WOZ-administratie en LV WOZ na versturen grote run beschikkingen 2022	Vergelijking is uitgevoerd. Uitval is opgewerkt.
	aantal openstaande foutberichten LV WOZ	0
	aantal objecten in bezwaar tegen WOZ-beschikking 2021 en ouder in behandeling	0
	70% van de WOZ-bezwaren 2022 zijn op 1 oktober 2022 afgerond	start realisatie is 100% afgerond.
	aantal objecten in beroep tegen WOZ-beschikking	n.v.t.
	aantal waardecorrecties in 2021 nav corona	n.v.t.
	laatste datum alle verkopen gescreend	max. 2 maand voor start realisatie
	laatste datum alle verhuren gescreend	max. 2 maand voor start realisatie
	huurinlichtingenformulier	alle gebruikers van courante niet woningen met ingangsdatum 1 januari 2019 of later hebben huurinlichtingenformulier ontvangen; ontvangen hif zijn geregistreerd, objectgegevens gecontroleerd
	koopinlichtingenformulier	alle nieuwe eigenaren met een ingangsdatum 1 januari 2020 of later hebben een koopinlichtingenformulier ontvangen; ontvangen kif zijn geregistreerd, objectgegevens gecontroleerd
	laatste datum alle vraagprijzen geregistreerd (incl. objectkenmerken gecontroleerd en indien nodig aangepast)	max. 1 maand voor start realisatie
	herwaardering 2023 is afgerond. Alle objecten hebben een gecontroleerde waarde, 1)	n.v.t.
	bij start conversie is instemming Waarderingskamer zonder voorbehoud gegeven voor het versturen van de beschikkingen 2023 2)	n.v.t.
Heffen	alle aanslagen objectgebonden heffingen (OZB, Afval, Riool) zijn tot en met 2022 volledig opgelegd (mits belastbaar feit zich heeft voorgedaan)	n.v.t.
	alle aanslagen niet-objectgebonden heffingen zijn tot en met belastingjaar 2022 volledig opgelegd (mits belastbaar feit zich heeft voorgedaan)	n.v.t.
	laatste datum hondencontrole uitgevoerd	max. 1 jaar voor start realisatie
Invordering	laatste datum betalingsverkeer actueel bijgewerkt	max. 1 werkdag voor start realisatie
	kwijtscheldingsverzoeken	alle kwijtscheldingsverzoeken binnengekomen voor 2 maanden start realisatie afgerond

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

	aantal kwijtscheldingsverzoeken langer dan 8 weken in behandeling	0
	aantal beroepszaken kwijtscheldingsverzoeken in behandeling ouder dan 8 weken	0
	alle betalingsregelingen actueel geregistreerd in belastingsysteem	n.v.t.
	alle bijzondere regelingen (corona en slachtoffers toeslagenaffaire) vastgelegd	n.v.t.
	aantal openstaande posten (excl. Binnen betaaltermijn en/of automatische incasso)	n.v.t.
	bedrag openstaande posten (excl. Binnen betaaltermijn en/of automatische incasso)	n.v.t.

1) Onder alle objecten wordt verstaan: alle actieve objecten die bestaan op 1 januari 2022 en 1 januari 2023. WOZ-objecten in aanbouw, die zijn opgeleverd voor 1 september 2022, hebben een gecontroleerde waarde voor 2023. De bouwterreinen en de WOZ-objecten in aanbouw die nog niet zijn opgeleverd worden door de opdrachtnemer gewaardeerd voor 2023. Dit geldt ook voor de WOZ-objecten waarvoor een mutatie wordt ontvangen binnen 1 maand voor start realisatie.

2) Het algemeen oordeel van de Waarderingskamer wordt voor de start van de realisatie mogelijk niet bijgesteld. Het aantal sterren op het moment van de start realisatie is daarom niet van belang. Wel is van belang dat er bij de controle van de Waarderingskamer geen nieuwe achterstanden geconstateerd mogen worden. Bij de start van de realisatie wordt gekeken naar de instemming van de Waarderingskamer om de beschikkingen 2023 te mogen versturen. Deze moet afgegeven zijn zonder voorbehoud van de Waarderingskamer.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:



## 9. Servicenormen

Hieronder zijn de algemene servicenormen opgenomen van de gemeente Huizen. Deze zijn vastgesteld in februari 2013

### **Uitgangspunten**

- Onze dienstverlening is goed en betrouwbaar.
- Onze informatie is volledig, duidelijk en actueel.
- Wat wij beloven komen we na. Afspraak is afspraak!
- Wij zijn bereikbaar tussen 08.30 en 17.00 uur, op vrijdag tot 16.00 uur.
- De openingstijden van onze loketten vindt u in de servicenormen van het betreffende loket.
- Wilt u een medewerker spreken die uw dossier behandelt? Heeft u een vaktechnische vraag/mededeling of wilt u een afspraak maken? Belt u dan bij voorkeur tijdens de telefonische spreekuurtijden, genoemd bij de servicenormen van de diverse loketten.
- Wij zijn digitaal bereikbaar.
- Wij zijn duidelijk in wat u van onze producten en diensten mag verwachten. U kunt ons hierop aanspreken.
- Indien uw gegevens bij ons bekend zijn, vragen wij u niet die nog een keer te verstrekken.
- Wij voldoen facturen binnen 30 dagen na ontvangst.

### **Correspondentie**

- Stuurt u een brief of e-mail, dan ontvangt u van ons binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Wij geven in de ontvangstbevestiging aan bij welke afdeling uw brief of e-mail in behandeling is.
- Wij beantwoorden uw e-mail binnen twee weken.
- Beslissingen op uw schriftelijk verzoek, voor zover het college die kan nemen, worden binnen zes weken schriftelijk medegedeeld.
- Beslissingen op uw schriftelijk verzoek, waarop de gemeenteraad een beslissing dient te nemen, beantwoorden wij binnen dertien weken.

### **Telefonie**

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

- Wij staan u correct en professioneel te woord.
- Als wij u niet kunnen doorverbinden met de juiste persoon, dan bellen wij u binnen twee werkdagen terug.
- Kunnen wij uw telefonische vraag niet direct beantwoorden, dan maken wij met u een terugbelafpraak. U wordt dan binnen de afgesproken tijd teruggebeld.
- Wij nemen de telefoon binnen 30 seconden op.
- Wij verbinden u maximaal twee keer door.

Afspraak met de gemeente

Soms is meer nodig dan het innemen van enkele documenten bij uw aanvraag aan de balie.

Een (informatief) gesprek met een medewerker kan nodig zijn om uw aanvraag verder te bespreken en na te gaan wat de (wettelijke) mogelijkheden zijn. In een voorkomend geval maken wij een afspraak met u.

### **Informatie**

- Op [www.huizen.nl](http://www.huizen.nl) vindt u uitgebreide informatie over onze producten en diensten.
- In de centrale hal en bij de loketten vindt u foldermateriaal over uiteenlopende onderwerpen.
- Onze medewerkers aan de loketten en de centrale receptie helpen u graag aan de juiste informatie.
- Onduidelijke informatie? Laat het ons weten, dan kunnen wij zaken verduidelijken.
- Wilt u informatie uit uw "lopende" dossier, dan informeert de medewerker die uw zaak behandelt u graag over de mogelijkheden.
- Voor informatie of gegevens uit ons archief (bijvoorbeeld historische gegevens, zoals foto's en boekwerkjes) kunt u telefonisch contact opnemen met de archiefbeheerder op telefoonnummer 035 - 5281420.
- Voor informatie uit het archief van vóór 1987 verwijzen wij u naar het gemeentearchief Gooise Meren en Huizen. Voor meer informatie kunt u kijken op [www.huizen.nl](http://www.huizen.nl) of op [www.gooienvechthistorisch.nl](http://www.gooienvechthistorisch.nl)

### **Privacy**

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

Wij bewaken uw privacy. Wanneer noodzakelijk staan wij u te woord in een spreekkamer. (Het gebruik

van een afgesloten ruimte kan om veiligheidsredenen geweigerd worden). Wij houden ons strikt aan de wettelijke regels inzake de bescherming van persoonsgegevens.

### **Bejegening**

- Wij staan u deskundig, correct en vriendelijk te woord en nemen daar de tijd voor.
- Wij behandelen u met respect en verwachten dat ook van u.

### **Klachten**

- U kunt ons aanspreken op wat wij u toezeggen. Als u van mening bent dat wij onze toezeggingen niet waarmaken, dan horen wij dat graag van u.
- Bent u het niet eens met de manier waarop u bent behandeld of over de toegepaste procedure en lossen gesprekken niets op, dan kunt u een klacht indienen.
- Een klacht dient u in met een klachtenformulier of u schrijft een brief.
- De klachtenprocedure vindt u op [www.huizen.nl](http://www.huizen.nl).

### **Bezwaar**

- Als u het niet eens bent met een beslissing van de gemeente, dan kunt u een bezwaarschrift sturen naar het college van burgemeester en wethouders. U moet uw bezwaarschrift binnen zes weken na verzenddatum van het besluit indienen. De bezwaarprocedure vindt u op [www.huizen.nl](http://www.huizen.nl).

### **Tips voor de snelste service**

- Steeds meer producten kunt u volledig digitaal verkrijgen. Kijk hiervoor op [www.huizen.nl](http://www.huizen.nl).
- Voor veel producten en diensten vindt u (aanvraag-)formulieren op de website, die u thuis al kunt invullen. Dit scheelt tijd aan het loket.
- Voor reisdocumenten is de piekperiode april tot en met juli. Voor een snelle afhandeling komt u daarvoor of daarna.

### **Verbetersuggesties**

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer:

Wij passen onze servicenormen regelmatig aan bij nieuwe inzichten of wanneer de dienstverlening nog beter kan. Daarbij nemen wij uw suggesties en opmerkingen over onze dienstverlening ter harte. Heeft u verbetersuggesties geef die dan door via het reactieformulier.

DVO Huizen Laren

Paraaf  
Opdrachtgever:

Paraaf  
Opdrachtnemer: