
Dienstverleningsovereenkomst (DVO)
Gemeente



SVHW
Rijksstraatweg 3b
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal
www.svhw.nl
(0186) 57 72 00

Versie historie

| Versie | Datum | Status | Auteur | Controle | Paraaf |
|--------|------------|------------|----------|----------------|--------|
| 0.1 | 05-03-2024 | Concept | J. Rabhi | M.W. Heemskerk | |
| 0.1 | 05-03-2024 | Concept | J. Rabhi | MT | |
| 0.1 | 21-03-2024 | Concept | J. Rabhi | DB | |
| 0.2 | 02-04-2024 | Concept | J. Rabhi | AC | |
| 0.1 | 05-06-2024 | Concept | J. Rabhi | DB | |
| 0.1 | 18-6-2024 | Concept | J. Rabhi | AC | |
| 1.0 | 3-7-2024 | Definitief | J. Rabhi | AB | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inhoudsopgave | 3 |
| 1. Definities | 5 |
| 2. Doelstelling DVO..... | 5 |
| 3. Omvang en aard van de werkzaamheden | 6 |
| 3.1 Omvang werkzaamheden | 6 |
| 3.2 Aard van de standaard werkzaamheden..... | 7 |
| 3.3 Onderlinge afstemming..... | 10 |
| 3.4 Tijdstip opleggen aanslagen..... | 10 |
| 4. Informatie uitwisseling | 11 |
| 4.1 Algemeen | 11 |
| 4.2 Te leveren informatie door SVHW | 11 |
| 4.3 Te leveren informatie door de Deelnemer | 13 |
| 4.4 Aanvullende informatievragen | 14 |
| 5. Financiële stromen Deelnemer en SVHW | 14 |
| 5.1 Betaling belastinggelden aan Deelnemer | 14 |
| 5.2 Betaling Deelnemersbijdrage aan SVHW | 14 |
| 6. Communicatie..... | 15 |
| 6.1 Belastingaangelegenheden | 15 |
| 6.2 Pers | 15 |
| 7. Kwaliteit..... | 16 |
| 8. Prestatieafspraken | 16 |
| 9. Inwerkingtreding en duur DVO | 17 |
| 10. Evaluatie | 17 |
| Bijlage 1: Omvang werkzaamheden gemeente | 18 |
| Bijlage 2: Kalender werkzaamheden | 19 |

De ondergetekenden:

- 1) De gemeente, te dezen vertegenwoordigd door de naam/functie)
..... handelend ter uitvoering van het besluit van het College van
Burgemeester en Wethouders d.d. hierna te noemen: de Deelnemer.

en

- 2) Het Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW), te dezen
vertegenwoordigd door de directeur, M.W. Heemskerk, handelend ter uitvoering van het besluit
van het Algemeen bestuur d.d. 10 april 2024 hierna te noemen: SVHW .

De ondergetekenden sub 1 en 2 gezamenlijk ook te noemen: "Partijen";

in overweging nemende dat:

- de taken van SVHW zijn vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling SVHW 2023 en bestaan uit een zo doelmatig mogelijke uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot de heffing en invordering van belastingen, heffingen en rechten, de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ), de Wet basisadministraties adressen en gebouwen (Wet BAG), de administratie van vastgoedgegevens en het verstrekken van vastgoedgegevens aan de Deelnemers en derden;
- per Deelnemer de bij SVHW voor uitvoering ondergebrachte heffingen, belastingen en rechten per aantal en soort kunnen verschillen;
- per Deelnemer het al of niet uitvoeren door SVHW van de Wet BAG kan verschillen;
- het voor de goede invulling van de aan SVHW opgedragen taken wenselijk is de verplichtingen tussen partijen en de daartoe te maken afspraken nader te formuleren met betrekking tot: de uitvoering van de taken de planning & control cyclus, het uitwisselen van informatie en het tussen partijen verantwoorden en verrekenen van kosten en opbrengsten.

komen het volgende overeen:

1. Definities

- Contactfunctionaris:** Is een door SVHW aangewezen functionaris, die vanuit SVHW voor een functioneel gebied conform het gestelde in deze dienstverleningsovereenkomst verantwoordelijk is voor het (doen laten) uitvoeren van de werkzaamheden binnen SVHW en het onderhouden van de contacten en de wederzijdse informatieverstrekking met de Regiefunctionaris van de Deelnemer. SVHW heeft de volgende contactfunctionarissen aangewezen:
1. Domeinmanager Vastgoed: voor het functionele gebied van de uitvoering van de Wet WOZ, Wet BAG en de administratie van gegevensbeheer;
 2. Domeinmanager Heffen en Innen: voor het functionele gebied van de aanslagoplegging, en de belastingopbrengsten, en voor het functionele gebied van de (dwang)invordering en dienstverlening;
 3. Domeinmanager Ondersteuning: voor het functionele gebied van de SVHW planning en control cyclus, P&O, facilitaire zaken, juridisch en privacy, communicatie, ICT, Klant Contact Center.
- Deelnemer:** Het college van burgemeester en wethouders dat deelneemt aan de Gemeenschappelijke regeling Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW);
- Regiefunctionaris:** Is een door de Deelnemer aangewezen functionaris, die vanuit de Deelnemer conform het gestelde in deze dienstverleningsovereenkomst de regie voert over het (doen laten) uitvoeren van de werkzaamheden binnen de organisatie van de Deelnemer, de onderlinge contacten en de wederzijdse informatieverstrekking met de Contactfunctionarissen van SVHW. De Regiefunctionaris fungeert hierbij als centraal contactpersoon en opereert als intermediair tussen SVHW en organisatie van de Deelnemer. Bij voorkeur is de Regiefunctionaris tevens lid van de Ambtelijke Commissie, die de vergaderingen van het Algemeen Bestuur voorbereidt.
- Partijen:** Deelnemer en SVHW tezamen.

2. Doelstelling DVO

De Gemeenschappelijke Regeling SVHW is getroffen in het belang van een zo doelmatig mogelijke uitvoering van werkzaamheden met betrekking tot (artikel 3 GR SVHW 2023):

1. de heffing en invordering van belastingen, heffingen en rechten;
2. de Wet WOZ;
3. de Wet BAG;
4. de administratie van vastgoedgegevens;
5. het verstrekken van vastgoedgegevens aan de Deelnemers en derden;

De doelstelling van deze dienstverleningsovereenkomst (DVO) is als volgt:

1. Het maken van werkafspraken tussen de Deelnemer en SVHW door het nader detailleren van de aard van de taken, de wijze waarop deze taken worden uitgevoerd en van de interactie tussen de

Deelnemer en SVHW. Eén van de kenmerken van dienstverlening is dat deze ontstaat in het samenspel tussen de aanbieder en de afnemer van dienst. Juist dit is in hoge mate bepalend voor de kwaliteitsbeleving van de dienstverlening;

2. Het zoveel mogelijk standaardiseren van de werkafspraken tussen SVHW en de verschillende Deelnemers.

Hiertoe heeft het Algemeen bestuur van SVHW in zijn vergadering op 3 juli 2024 de voorliggende DVO vastgesteld, waardoor deze een collectief karakter heeft. De DVO wordt éénmaal per drie jaar geactualiseerd of tussentijds indien omstandigheden dit vereisen.

3. Omvang en aard van de werkzaamheden

De werkafspraken en de aard van de werkzaamheden zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd voor alle Deelnemers. Per Deelnemer kan de omvang van de werkzaamheden echter afwijken, omdat de individuele Deelnemers zelf besluiten voor welke belastingen, heffingen en rechten de uitvoering wordt ondergebracht bij SVHW. Dit laatste is overigens ook van toepassing voor de uitvoering van de Wet BAG . Daarnaast kan de omvang van de werkzaamheden ook beïnvloed worden door het verrichten van eventuele niet-standaard werkzaamheden voor een Deelnemer.

3.1 Omvang werkzaamheden

Voor de omvang van de werkzaamheden van SVHW geldt het volgende:

1. De Deelnemer is verantwoordelijk voor het bepalen van welke belastingen, heffingen en rechten de heffing en invordering is overgedragen aan SVHW. Daarnaast is de Deelnemer verantwoordelijk om te bepalen of SVHW de Wet BAG uitvoert. Het Dagelijks Bestuur van SVHW is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Door het nemen of intrekken van delegatiebesluiten kan de Deelnemer de omvang van de werkzaamheden bepalen;
2. De Deelnemer betreft SVHW bij het nemen dan wel intrekken van een delegatiebesluit, zodat SVHW kan adviseren over inhoud en uitvoering. Het nemen of intrekken van een delegatiebesluit vindt, gelet op het bepaalde in art. 26 lid 1 van de GR SVHW 2023, minimaal één jaar voor inwerkingtreding plaats. SVHW draagt zorg voor het aanpassen en het doen toekomen aan de Deelnemers van de aangepaste bijlage 1.
3. De Deelnemer is verantwoordelijk voor de heffing en de invordering van de niet in de bijlage 1 opgenomen belastingen, heffingen en rechten en de daarmee samenhangende betalingen en restituties aan de belastingplichtigen;
4. Onder de basisomvang van de werkzaamheden (basispakket) van SVHW wordt in ieder geval het volgende verstaan¹:
 - a. de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ);
 - b. de administratie van vastgoedgegevens;
 - c. de heffing en invordering van de OZB, Afvalstoffenheffing (zonder DifTar), Rioolheffing.
5. De omvang van de werkzaamheden voor de Deelnemer wordt verder bepaald door het al of niet afnemen van de volgende pakketten:
 - a. het aanvullend pakket: dit betreft de heffing en invordering van (een aantal) overige belastingen, heffingen en rechten en de Afvalstoffenheffing op basis van DifTar;

¹ Dit betreft werkzaamheden, die voor alle gemeentelijke Deelnemers worden uitgevoerd.

- b. het BAG-pakket: dit betreft de uitvoering van de Wet BAG.²;
6. De omvang van de werkzaamheden voor de Deelnemer is weergegeven in bijlage 1.

3.2 Aard van de standaard werkzaamheden

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de werkzaamheden en de verantwoordelijkheden.

| Werkzaamheden | SVHW | Deelnemer |
|---|------|-----------|
| 1) Verzorgt fiscaal juridische communicatie. | V | V |
| 2) Legt de aanslagen op en stelt de WOZ-waarde vast. | V | - |
| 3) Handelt de bezwaar- en (hoger) beroepschriften af alsmede eventuele cassatie. | V | - |
| 4) Voert de invordering van de aanslagen uit en beslist op de verzoeken om kwijtschelding. | V | - |
| 5) Stelt beleidsregels vast voor: <ul style="list-style-type: none"> a. het aanwijzen van belastingplichtigen in keuzesituaties; b. het ambtshalve verminderen van aanslagen; c. de uitvoering van de invordering; d. het vergoeden van bezwaar- en proceskosten. | V | - |
| 6) SVHW stelt jaarlijks concept belastingverordeningen op. De Deelnemer voorziet het aangeleverde concept van advies en geleidt dit ten behoeve van de vaststelling door de organisatie van de Deelnemer. De Deelnemer kan hierbij afwijken van het concept. | V | O |
| 7) Afhandeling van vragen of opmerkingen van derden met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden. | V | - |
| 8) SVHW informeert en adviseert gevraagd en ongevraagd over de fiscale regelgeving en de betekenis daarvan. | V | - |
| 9) SVHW wijst binnen de organisatie Contactfunctionaris(sen) aan voor het onderhouden van de contacten op operationeel en tactisch niveau en de afstemming van werkzaamheden. | V | - |
| 10) SVHW verstrekt vastgoedgegevens aan de Deelnemers en derden. | V | - |
| 11) Uitwisseling van informatie. | V | V |
| 12) De Deelnemer wijst binnen de organisatie een Regiefunctionaris aan voor het onderhouden van de contacten op operationeel en tactisch niveau en de afstemming van werkzaamheden. | - | V |
| 13) De Deelnemer is verantwoordelijk voor de formele vaststelling en bekendmaking van de belastingverordeningen en verzending van een ondertekend exemplaar van een vastgestelde belastingverordening en een word versie aan SVHW. | - | V |
| 14) De Deelnemer stelt de delegatiebesluiten vast en maakt deze bekend. | O | V |
| 15) De Deelnemer initieert tariefsverhogingen en verlagingen, onderbouwing van tarieven en kostendekkendheid van tarieven in de belastingverordeningen en stelt deze op. | O | V |
| 16) Afhandeling van vragen en opmerkingen op het gebied van het autonoom gevoerde politieke fiscale beleid. | O | V |
| 17) Vragen om ondersteuning en/of advisering aan SVHW worden via de Regiefunctionaris van de Deelnemer aan de Contactfunctionaris van SVHW gericht. | O | V |

V= Verantwoordelijk; O = Ondersteunend/adviserend; - = Geen rol

Hier onder volgt voor zover van toepassing een toelichting op de werkzaamheden van SVHW en de Deelnemer zoals beschreven in de voorafgaande tabel.

SVHW

Ad 1) SVHW verzorgt de fiscaal juridische communicatie, in dit geval de bijsluiters bij de aanslagen en de advertenties in de (gemeenterubrieken van de) huis-aan-huis bladen voor de Deelnemers.

² De uitvoering van de Wet BAG staat - indien dit is overgedragen aan SVHW - beschreven in het proceshandboek BAG.

SVHW betreft hierbij de Deelnemer. SVHW is verantwoordelijk voor en verzorgt de communicatie met de burger en bedrijven over de aan hen door SVHW opgelegde aanslagen en WOZ beschikkingen, het (dwang) invorderingstraject en de bezwaar, (hoger) beroep en cassatieprocedures. Voor de burger is herkenbaar voor welke Deelnemer de aanslag is vastgesteld en verzonden.

- Ad 3) In het geval van principiële zaken dan wel zaken met een mogelijk grote impact en/of politieke gevoeligheid informeert SVHW de Deelnemer op voorhand.
- Ad 5) De directie van SVHW stelt – als inspecteur/ontvanger – de beleidsregels vast.
- Ad 6) SVHW stelt jaarlijks na ambtelijke afstemming met de Regiefunctionaris voor 1 september de concept belastingverordeningen op voor het komende belastingjaar voor de belastingen genoemd in bijlage 1. SVHW geeft hierbij de eventuele wijzigingen en de achtergrond ten opzichte van het voorafgaande jaar aan, bijvoorbeeld gewijzigde wet- en regelgeving. De Deelnemer voorziet het aangeleverde concept van advies en de tarieven en geleidt het geheel door de organisatie van de Deelnemer ten behoeve van de vaststelling. De Deelnemer kan afwijken van het door SVHW opgeleverde concept. Tussentijdse wijzigingen worden in overleg met de Regiefunctionaris voorbereid. Uiterlijk 21 december zijn de tarieven en belastingverordeningen voor het komende belastingjaar door de Deelnemer vastgesteld en doorgegeven aan SVHW.
- Ad 7) Vragen of opmerkingen van derden over de uitvoering van de taken behandelt SVHW. Vragen of opmerkingen die SVHW van derden ontvangt die betrekking hebben op het door de Deelnemer autonoom gevoerde politieke fiscale beleid worden doorgeleid naar de Deelnemer, waarbij SVHW op verzoek ondersteunt in de beantwoording;
- Ad 9) SVHW maakt aan de Contactfunctionaris(sen) en hun verantwoordelijkheidsgebied/taken bekend bij de Regiefunctionaris van de Deelnemer.
- Ad 10) Hieronder wordt onder andere verstaan:
- het leveren van de kadastrale kaart aan de Deelnemers;
 - het leveren van de WOZ-gegevens aan de rijksbelastingdienst;
 - het leveren van de gegevens over de gemeentelijke belastingcapaciteit aan het CBS;
 - het leveren van vastgoedinformatie aan de Deelnemers;
 - het leveren van gegevens aan derden in het kader van een wettelijke verplichting.
- De informatieverstrekking aan de Deelnemers verloopt zoveel mogelijk via het managementinformatie portaal. Indien er statische documenten (bijvoorbeeld ramingen) worden gepubliceerd, dan ontvangt de Regiefunctionaris een email.
- Ad 11) Zie paragraaf 4.

Deelnemer

- Ad 1) Voor wat betreft de bijsluiter zorgt de Deelnemer dat de vastgestelde tarieven en eventuele bijzonderheden met betrekking tot tarieven en/of belastingaanslag voor het opvolgende jaar uiterlijk 21 december bij SVHW bekend zijn. Verder zorgt de Deelnemer voor plaatsing van advertenties/persberichten van SVHW in de gemeenterubrieken van de Deelnemers in de huis-aan-huis bladen, website en eventuele social media. SVHW is verantwoordelijk voor de opmaak en aanlevering van de advertenties/persberichten.
- Ad 11) Zie paragraaf 4.
- Ad 12) De Deelnemer maakt de Regiefunctionaris bekend bij de Contactfunctionaris(sen) van SVHW.
- Ad 13) De Deelnemer is verantwoordelijk voor de formele vaststelling en bekendmaking van de belastingverordeningen. Belastingverordeningen worden in beginsel jaarlijks in zijn geheel opnieuw vastgesteld, zodat het werken met wijzigingsverordeningen zoveel mogelijk wordt voorkomen. Na de vaststelling van de belastingverordeningen en tarieven wordt uiterlijk 21 december voorafgaand aan het komende belastingjaar een (digitale) kopie van het ondertekende exemplaar van een vastgestelde belastingverordening en een Word versie aan SVHW gezonden.

- Ad 14) Door het nemen of intrekken van delegatiebesluiten kan de Deelnemer de omvang van de werkzaamheden bepalen. De Deelnemer betreft SVHW bij het nemen dan wel intrekken van een delegatiebesluit, zodat SVHW kan adviseren over inhoud en uitvoering. De delegatiebesluiten moeten drie maanden voor de inwerkingtreding worden genomen of worden ingetrokken.
- Ad 15) Tariefsverhogingen en verlagingen, onderbouwing van tarieven en kostendekkendheid van tarieven in de belastingverordeningen worden door de Deelnemer geïnitieerd en opgesteld. SVHW heeft bij het tariefbeleid van de Deelnemer op verzoek een ondersteunende en/of adviserende rol.
- Ad 16) De Deelnemer is verantwoordelijk voor de behandeling van vragen en opmerking over het autonoom gevoerde politieke fiscale beleid, waarbij SVHW op verzoek ondersteunt. De Deelnemer leidt vragen en opmerkingen over de uitvoering van de werkzaamheden door naar SVHW;
- Ad 17) Vragen om ondersteuning en/of advisering aan SVHW worden via de Regiefunctionaris van de Deelnemer aan de Contactfunctionaris van SVHW gericht.

3.3 Onderlinge afstemming

Regelmatig en structureel ambtelijk overleg tussen de Deelnemer en SVHW verloopt via de Regiefunctionaris van de Deelnemer en de Contactfunctionaris SVHW. Op strategisch, politiek bestuurlijk niveau is de directeur van SVHW de ambtelijke contactpersoon voor de Deelnemer. Als een belastingplichtige contact opneemt met de Deelnemer over een fiscale aangelegenheid wordt deze doorverwezen naar SVHW. In bijzondere gevallen wordt de fiscale aangelegenheid en andere verzoeken om incidentele fiscale advisering door de Regiefunctionaris aan SVHW voorgelegd.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de structurele overleggen tussen de Deelnemer en SVHW.

| Overleg | Deelnemer | SVHW | Doel overleg | Frequentie |
|----------------------|--|------------------------------------|---|---------------------|
| Operationeel | Regiefunctionaris | Contactfunctionaris | <ul style="list-style-type: none"> - Inhoudelijke afstemming werkzaamheden (knelpunten, etc.) - Aangelegenheden betreffende Belastingplichtigen - Vragen | ad hoc |
| Tactisch | Regiefunctionaris | Management/ Contactfunctionaris | <ul style="list-style-type: none"> - Ramingen | 2x per jaar |
| Tactisch | Regiefunctionaris | Management/ Contactfunctionaris | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie dienstverlening | 1x per jaar |
| Strategisch | Portefeuillehouder/ Regiefunctionaris | Directeur/ Management | <ul style="list-style-type: none"> - Wederzijdse verwachtingen en nieuwe ontwikkelingen - Politiek bestuurlijk - Bespreking evaluatie. | 1x per jaar |
| Ambtelijke Commissie | Regiefunctionaris | Directeur/ Management | <ul style="list-style-type: none"> - Inhoudelijke voorbereiding op vergadering Algemeen Bestuur | 4 – 5 keer per jaar |
| Algemeen Bestuur | Portefeuillehouder | Directeur/ Management | <ul style="list-style-type: none"> - Vaststelling en controle op beleid | 4 – 5 keer per jaar |

3.4 Tijdstip opleggen aanslagen

1. De WOZ-beschikkingen en de aanslagen voor de onroerendezaakbelastingen worden voor minimaal het door de Waarderingkamer vereiste percentage in februari van ieder jaar verzonden.
2. De overige aanslagen gemeentelijke belastingen worden voor minimaal 90% in februari van ieder jaar verzonden, tenzij hier met de Deelnemer andere afspraken voor zijn gemaakt of dat een belastingsoort nog niet wettelijk kan worden opgelegd of dat er wordt gewerkt met voorlopige en definitieve aanslagen;
3. De aanslagen worden zoveel als redelijkerwijs mogelijk is per Deelnemer samengevoegd op één aanslagbiljet;
4. Per 31 december is 98% van alle aanslagen voor dat betreffende jaar verzonden.

4. Informatie uitwisseling

4.1 Algemeen

Partijen hebben een verplichting om elkaar op tijd te voorzien van alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. De informatieuitwisseling vindt plaats binnen de kaders van de wet- en regelgeving en de bepalingen in het convenant betreffende de uitwisseling van informatie tussen Deelnemers en SVHW. In het geval van wijzigingen wordt – indien noodzakelijk – de DVO hierop aangepast.

4.2 Te leveren informatie door SVHW

SVHW is verantwoordelijk voor de juistheid, de volledigheid en het tijdig leveren van de in dit artikel genoemde gegevens.

| Type informatie | Omschrijving | Frequentie / datum |
|----------------------------------|---|---|
| Planning en Control SVHW | 1) Kadernota komend jaar | Jaarlijks voor 1 februari |
| | 2) (Voorlopige) Jaarrekening afgelopen jaar inclusief het Accountantsrapport en -verklaring | Jaarlijks voor 15 april |
| | 3) Ontwerpbegroting komend jaar | Jaarlijks voor 15 september |
| | 4) Voorjaarsnota | Jaarlijks in juni |
| | 5) Najaarsnota | Jaarlijks in oktober |
| Belastingrealisatie Deelnemer | 6) Kwartaalrapportage | 4x per jaar binnen 1 maand na afloop van het kwartaal |
| | 7) Overzicht van compensabele BTW | 4x per jaar binnen 1 maand na afloop van het kwartaal |
| | 8) Jaarverantwoording inclusief de waarmerking van de accountant | Jaarlijks voor eind april |
| | 9) Normenkader behorend bij het controleprotocol belastingbepalingen lopend belastingjaar voor accountantscontrole jaarverantwoording | Jaarlijks voor 1 juli |
| | 10) Ramingen belastingopbrengst | 2x per jaar: in juni en uiterlijk per 15 september |
| Managementinformatie | 11) Portaal per gemeente met statische en dynamische informatie | Continu |
| Overige informatie | 12) Alle wettelijk vereiste informatie | Naar behoefte |
| | 13) Vastgoedinformatie | Naar behoefte |
| | 14) Informatie betreffende nieuwe regelgeving | Indien van toepassing |
| | 15) De gegevens/concept teksten voor de paragraaf lokale heffingen voor de begroting en jaarrekening van de gemeente. | Naar behoefte |
| | 16) CBS gegevens betreffende de belastingen, de WOZ en de belastingcapaciteit | Binnen één week na ontvangst vanuit het CBS |
| | | |

Hieronder volgt voor zover van toepassing een nadere duiding van de informatieverstrekking zoals weergegeven in bovenstaande tabel.

- Ad 1) De Kadernota bevat de algemene financiële en beleidsmatige kaders waarop de begroting voor het komend jaar wordt gebaseerd.
- Ad 4) De Voorjaarsnota geeft een tussentijds (periode januari – april) inzicht in de realisatie (financieel en operationeel) ten opzichte van de begroting.
- Ad 5) De Najaarsnota geeft een tussentijds (periode januari – oktober) inzicht in de realisatie (financieel en operationeel) ten opzichte van de begroting.

- Ad 6) De kwartaalrapportage bevat de volgende informatie
- 1) Het overzicht verloop vorderingen over het kwartaal, met daarin:
 - a. Het bedrag van nieuw opgelegde kohieren;
 - b. Het bedrag van verminderingen wegens bezwaarschriften (per jaar);
 - c. Het bedrag van verminderingen wegens kwijtscheldingen (per jaar);
 - d. Het bedrag aan ontvangsten (per jaar);
 - e. Het bedrag aan restituties (per jaar);
 - f. Het bedrag aan oninbaar verklaringen (per jaar).
 - 2) Het overzicht van te verrekenen bedragen;
 - 3) Het overzicht van opgelegde kohieren in dat kwartaal, gespecificeerd naar belastingsoort.
- Ad 8) Dit betreft een door de accountant gewaarmerkte rapportage over de cumulatieve gegevens tot en met het vierde kwartaal, aangevuld met een overzicht en onderbouwing van nog op te leggen aanslagen en de debiteurenstanden tot en met 31 december;
- Ad 9) Voor de accountantscontrole is het noodzakelijk dat SVHW beschikt over een overzicht van de relevante bepalingen van de belastingverordeningen van al zijn Deelnemers. Dit dient expliciet te zijn vastgesteld door de besturen van de Deelnemers. Hiertoe verstrekt SVHW jaarlijks per Deelnemer een normenkader behorend bij het controleprotocol gebaseerd op de vigerende belastingverordeningen van het betreffende belastingjaar.
- Ad 10) De ramingen geven een prognose en een onderbouwing van de verwachte belastingopbrengsten in het komende belastingjaar. De juniraming is hierbij een voorlopige raming, die indien nodig met de Regiefunctionaris inhoudelijk wordt besproken. Mede op basis van deze bespreking wordt vervolgens de september raming opgesteld.
- Ad 11) Voor de managementinformatie heeft SVHW per Deelnemer een portaal ingericht met daarin statische informatie, die na plaatsing ongewijzigd blijft (voornamelijk de belastingrealisatie Deelnemer: ad 6 t/m ad 9), en dynamische informatie die na plaatsing continu ververs wordt. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan: een dashboard met stuurinformatie, verloop van belastingopbrengsten en vorderingen, de bezwaarafhandeling en informatieve overzichten (hondenbezit, WOZ objecten). Het portaal wordt in overleg met de Deelnemers continu doorontwikkeld.
- Ad 13) SVHW realiseert voor iedere Deelnemer het digitaal kunnen raadplegen van informatie over gebouwen en kadastrale percelen inclusief de daarbij behorende geometrie, de eigenaren en voor zover bekend de gebruikers. SVHW richt de administratie zodanig in dat de registratie van publiekrechtelijke beperkingen en authentieke adressen- en gebouwgegevens een integraal onderdeel van de werkprocessen is. Deze gegevens zijn door de Deelnemers te raadplegen, te downloaden en via landelijke koppelvlakken ook te koppelen aan de eigen informatiesystemen van de Deelnemer.

4.3 Te leveren informatie door de Deelnemer

De gemeentelijke Deelnemer is verantwoordelijk voor de juistheid, de volledigheid en het tijdig leveren van de in dit artikel genoemde informatie:

| Type informatie | Omschrijving | Frequentie / datum |
|------------------------------------|--|---|
| Planning en Control SVHW | 1) Zienswijzen op Ontwerpbegroting komend jaar | Jaarlijks voor 31 juli |
| Belastingrealisatie Deelnemer | 2) Getekende en gepubliceerde belastingverordeningen inclusief tarieven voor het komende belastingjaar | Jaarlijks voor 21 december |
| | 3) Delegatiebesluiten (nemen/intrekken) | Uiterlijk 3 maanden voor datum inwerkingtreding |
| | 4) Getekend normenkader behorend bij het controleprotocol belastingbepalingen lopend belastingjaar | Jaarlijks voor 1 november |
| | 5) Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken weergegeven in bijlage 1. | Maandelijks binnen 4 weken na afloop van een maand |
| | 6) Overige informatie relevant voor de belastingheffing | Indien van toepassing |
| | 7) Informatie betreffende areaalmutaties | 2x per jaar voor de bespreking van de ramingen |
| | Overige informatie | 8) Verleende omgevingsvergunningen inclusief tekeningen |
| 9) Aanvullende informatieverzoeken | | Naar behoefte |

Hieronder volgt voor zover van toepassing een nadere duiding van de informatieverstrekking zoals weergegeven in bovenstaande tabel.

- Ad 4) Het betreft het door de Deelnemer gecontroleerde en ondertekende normenkader behorend bij het controleprotocol, dat door SVHW is aangeleverd. Het is ook mogelijk dat de Deelnemer een organisatie breed normenkader vaststelt waarin het door SVHW aangeleverde overzicht is opgenomen;
- Ad 5) Het betreft – voor zover SVHW de heffing en invordering verzorgt – de van belang zijnde informatie voor de uitvoering van de belastingtaken omschreven in bijlage 1 van deze DVO, zoals de toeristenbelasting, precariobelasting, reclamebelasting, grafrechten, mutaties aansluiting riolering en in het geval van DifTar mutaties van de afvalcontainers en het aantal ledigingen. De gegevens over de laatste maand van het heffingstijdvak worden zo snel mogelijk na 1 januari geleverd;
- Ad 6) Het betreft informatie waarvan de Deelnemer redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de kwaliteit van de uitvoering van de belastingtaken ten goede komt.
- Ad 7) Het betreft informatie die relevant is voor het inschatten van de areaalontwikkeling ten behoeve van de ramingen door SVHW.
- Ad 8) Het betreft bijvoorbeeld informatie over uitbreidings- en bestemmingsplannen en overige gevraagde informatie door SVHW zoals toegang tot de (digitale) archieven, voor zover nodig, in het kader van de belastingtaken omschreven in bijlage 1.

4.4 Aanvullende informatie vragen

Naast de in de paragrafen 4.2 en 4.3 informatieuitwisseling beantwoordt SVHW zoveel als mogelijk eventuele ad-hoc vragen. Het genereren en leveren van deze informatie vindt plaats op basis van de volgende uitgangspunten:

1. De vragen van een deelnemer worden via het daarvoor beschikbaar gestelde communicatiekanaal (nu Topdesk) gesteld;
2. Om te komen tot de juiste levering van de gegevens, verstrekt de vraagsteller/Deelnemer een zo volledig mogelijk inzicht in de achtergronden van de ad-hoc vraag;
3. De vraagsteller/Deelnemer informeert SVHW over het beoogde gebruik van de informatie indien het tot op de persoon herleidbare informatie betreft;
4. De gevraagde informatie mag niet in strijd zijn met wettelijke bepalingen;
5. De inspanning voor het leveren van de informatie moet in redelijke verhouding staan tot de doelstelling van de vraag. SVHW maakt hierin de afweging en informeert de Deelnemer;
6. Indien SVHW de gevraagde informatie reeds standaard aan de Deelnemer levert (bijvoorbeeld in het managementinformatie portaal) hoeft SVHW in principe de gevraagde informatie niet te leveren. Er bestaat voor de Deelnemer de mogelijkheid om een tweede functionaris aan te wijzen die toegang heeft tot het managementinformatie portaal;
7. SVHW informeert de vraagsteller/Deelnemer of en binnen welke termijn de gevraagde informatie kan worden geleverd;
8. Indien het leveren van de gevraagde informatie meer dan acht uur arbeid en/of externe kosten met zich meebrengt kunnen de kosten met de Deelnemer worden verrekend;
9. De gevraagde informatie wordt niet geleverd, indien dit de reguliere bedrijfsvoering van SVHW in gevaar brengt;
10. Indien SVHW de informatie niet kan of mag leveren informeert SVHW de vraagsteller/Deelnemer over de redenen hiervan;
11. Voor zover het niet of niet tijdig leveren van de gevraagde informatie bij de vraagsteller/Deelnemer onredelijk overkomt, bespreekt hij/zij dit met de directie van SVHW;
12. Indien meerdere Deelnemers structureel inhoudelijk gelijke aanvullende informatie vragen stellen neemt SVHW deze vragen mee in de prioriteitenstelling van de ontwikkeling van de managementinformatie.

5. Financiële stromen Deelnemer en SVHW

5.1 Betaling belastinggelden aan Deelnemer

Tweewekelijks wordt aan de Deelnemers een voorschot over de ontvangen belastinggelden uitbetaald. Het voorschot is gebaseerd op de ontvangsten minus de nog te betalen restituties. Uitbetaling vindt alleen plaats als het voorschot groter is dan 50.000 euro.

5.2 Betaling Deelnemersbijdrage aan SVHW

Volgens het bepaalde in de Gemeenschappelijke Regeling SVHW worden de uitgangspunten voor de financiële bijdrage van de Deelnemers voor de dienstverlening van SVHW vastgesteld in de jaarlijkse begroting. SVHW stuurt de Deelnemers zo spoedig mogelijk na het vaststellen van de jaarrekening van het voorafgaande jaar maar uiterlijk in juni van ieder jaar een afrekening van deze kosten.

Deze rekening is als volgt opgebouwd:

1. Voorschot over het lopende jaar (=gelijk aan de totale kostenraming voor het desbetreffende jaar);

2. Vermeerderd met de te betalen vergoeding over het voorgaande jaar;
3. Verminderd met het betaalde voorschot over het voorgaande jaar;
4. Vermeerderd met eventuele extra kosten, waarover afzonderlijke bilaterale afspraken zijn gemaakt.

De nota van SVHW dient binnen één maand na dagtekening te worden betaald.

6. Communicatie

6.1 Belastingaangelegenheden

SVHW is verantwoordelijk voor en verzorgt de communicatie met de inwoners, bedrijven en instanties over de opgelegde aanslagen, de verzonden aanmaningen, de betekende dwangbevelen, de verzoeken om kwijtschelding en de afdoening van de bezwaarschriften. Hierover wordt de belastingschuldige nooit terugverwezen naar de Deelnemer. Voor de burger is herkenbaar voor welke gemeente of waterschap SVHW de aanslag verzendt. Onderdeel van de communicatie is het opstellen en met de aanslagen meesturen van toelichtende bijsluiters en het verstrekken van (pers)berichten aan de Deelnemer voor de gemeenterubriek en aan de media op het moment dat de aanslagen worden verzonden.

6.2 Pers

Contacten met de pers vinden voor zover het een specifieke Deelnemer betreft plaats tussen de Deelnemer en de pers. Indien het perscontact over SVHW gaat, streven de Deelnemer en SVHW naar afstemming om eventuele imagoschade van SVHW en Deelnemer zoveel mogelijk te vermijden. SVHW ondersteunt desgewenst bij perscontacten.

7. Kwaliteit

De werkzaamheden voert SVHW uit volgens onderstaande kwaliteitsnormen.

| | Activiteit | Kwaliteitskenmerk | Doelstelling |
|----|-------------------------|--|---|
| 1) | Aanslagen | De aanslag dient juist en volledig te zijn en tijdig te worden uitgebracht. (98% conform kohierplanning) | Aanslagen juist, correct en tijdig opleggen (per belastingsoort kan er worden doorgeklikt in het managementportaal). 98% binnen kohierplanning. |
| 2) | Bezwaarschriften | Bezwaar- en beroepschriften dienen binnen de gestelde termijnen te worden afgewerkt. | Bezwaarschriften afhandelen voor 90% in het jaar van opleggen (overzicht bezwaren zijn zichtbaar in het managementportaal). |
| 3) | Invorderingsmaatregelen | Het streven is te komen tot een zo volledig mogelijke betaling. | a. 1 jaar na het opleggen van de aanslag 3% open; b. na 2 jaar 1%; c. na 5 jaar 0,1%. |
| 4) | Ramingen | | De oorspronkelijke raming (aangeleverd voor de begroting) mag maximaal 5% afwijken ten opzichte van de realisatie (bij de jaarrekening) |

8. Prestatieafspraken

Naast de doelen ten aanzien van kwaliteit werkt SVHW binnen een aantal kaders, die in de hierna genoemde prestatieafspraken zijn verwoord.

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | Informatieverstrekking | SVHW stelt een managementportaal beschikbaar voor de regiefunctionarissen van de deelnemer, waarin actuele overeengekomen informatie van de deelnemer kan worden geraadpleegd |
| 2. | Beleidsadvies en voorbereiding | Deelnemers kunnen in redelijkheid vragen om advies voor beleid en beleidsvoorbereidingen (met name belastingverordeningen), hetgeen binnen maximaal 10 werkdagen wordt gegeven door SVHW tenzij hierover anders is bericht. |
| 3. | Basisregistraties | SVHW draagt er zorg voor dat de basisregistraties op orde zijn binnen de wettelijke kaders. |
| 4. | Beroepschriften | SVHW draagt zorg voor de waardering en afwikkeling van WOZ bezwaren en beroepen binnen de WOZ tijdlijn. |
| 5.. | Betalingsverwerking en betalingsregelingen | SVHW draagt zorg dat de betalingsverwerking en betalingsregelingen binnen de wettelijke kaders plaatsvinden. |
| 6. | Kwijtscheldingen | SVHW draagt zorg voor de afdoening van de kwijtscheldingsverzoeken binnen acht weken (tijdens de piekperiode binnen tien weken) |
| 7. | Oninbaar verklaren | SVHW voert het oninbaar verklaren van aanslagen voor meer dan 99% uit binnen het vastgestelde beleid. |
| 8. | Wettelijke verplichtingen | SVHW toetst haar wettelijke verplichtingen per kwartaal met een Verbijzonderde Interne Controle waarover aan het Dagelijks Bestuur wordt gerapporteerd. |

Indien blijkt dat de benoemde kwaliteitsdoelen of prestatieafspraken niet gehaald (kunnen) worden door SVHW dan informeert SVHW de Deelnemer tijdig. Partijen treden op het niveau van regie- en contactfunctionaris in overleg over eventuele corrigerende maatregelen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan vindt er bestuurlijke afstemming plaats.

9. Inwerkingtreding en duur DVO

- a. Deze DVO treedt in werking op de datum van ondertekening;
- b. Deze DVO dient ter vervanging van voorafgaande DVO's;
- c. Deze DVO wordt aangegaan voor de duur van de deelname aan de Gemeenschappelijke Regeling.

10. Evaluatie

- a. In oktober/november van elk jaar wordt in de ambtelijke commissie een evaluatiegesprek gehouden over de inhoud en uitvoering van de DVO. De resultaten van het evaluatiegesprek worden schriftelijk vastgelegd in het verslag. Indien de evaluatie er aanleiding toe geeft zullen in het verslag verbeterpunten worden opgenomen;
- b. Het evaluatieverslag wordt ter kennis gebracht van het Algemeen Bestuur.;
- c. Indien in de praktijk blijkt dat een onderwerp niet of onvoldoende is geregeld maar daaraan wel een brede behoefte bestaat doet SVHW voorstellen voor de aanpassing van de DVO;
- d. Geschillen over de DVO en de uitvoering van eventuele verbeterpunten worden door ondergetekenden besproken en bij voorkeur opgelost. Mochten ondergetekenden niet tot een bevredigende oplossing van het geschil komen dan wordt het geschil ter kennisname van de voorzitter van SVHW gebracht. De voorzitter van SVHW zal in overleg treden met partijen teneinde het geschil op te lossen.

Aldus overeengekomen:

d.d.:
Naam :
Functie :
Gemeente

Handtekening

Bijlage 1: Omvang werkzaamheden gemeente

| Pakket | Onderdeel DVO | Opmerking |
|--------------------------------------|------------------|-----------|
| Basispakket | | |
| Uitvoering van de Wet WOZ | | |
| Administratie van vastgoedgegevens | | |
| Heffing en invordering van: | | |
| - OZB | | |
| - Afvalstoffenheffing | | |
| - Rioolheffing | | |
| | | |
| Aanvullend pakket | | |
| Heffing en invordering van: | | |
| Baatbelasting | | |
| BIZ | | |
| Dagtoeristenbelasting | | |
| Forensenbelasting | | |
| Grafrechten | | |
| Hondenbelasting (inclusief controle) | | |
| Ondernemersfonds | | |
| Precariobelasting | | |
| Reclamebelasting | | |
| Reinigingsrechten | | |
| Afvalstoffenheffing DIFtar | | |
| Toeristenbelasting | | |
| Vermakelijkheidsretributie | | |
| Watertoeristenbelasting | | |
| | | |
| BAG-pakket | | |
| Het bijhouden en beheren van de BAG | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Bijlage 2: Kalender werkzaamheden

In dit overzicht zijn de activiteiten, met een continu (bijvoorbeeld dagelijks) of een ad-hoc karakter (bijvoorbeeld ad hoc) niet opgenomen.

| Maand | Activiteit | Actiehouder |
|-----------|---|--|
| Januari | <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportage en overzicht compensabele BTW • Opstellen Kadernota komend jaar • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken (zsm) • Maken bijsluiters en ondersteunende communicatie • Jaarverantwoording | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • SVHW • Deelnemer • SVHW • SVHW |
| Februari | <ul style="list-style-type: none"> • Versturen WOZ-beschikkingen en OZB aanslagen conform eisen Waarderingskamer • Versturen overige aanslagen • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • SVHW • Deelnemer |
| Maart | <ul style="list-style-type: none"> • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken | <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer |
| April | <ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren voorlopige Jaarrekening (< 15 april) • Kwartaalrapportage en overzicht compensabele BTW • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken • Aankondiging hondenbezit controle | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • SVHW • Deelnemer • SVHW |
| Mei | <ul style="list-style-type: none"> • Controle hondenbezit voor hondenbelasting • Plaatsen van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • Deelnemer |
| Juni | <ul style="list-style-type: none"> • Voorjaarsnota • Raming belastingopbrengst • Normenkader behorend bij het controleprotocol • Afrekening Deelnemersbijdrage • Areaalontwikkeling (< bespreking raming) • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • SVHW • SVHW • SVHW • Deelnemer • Deelnemer |
| Juli | <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportage en overzicht compensabele BTW • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken • Zienswijzen op Ontwerpbegroting (< 31 juli) | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • Deelnemer. • Deelnemer |
| Augustus | <ul style="list-style-type: none"> • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken • Opstellen concept belastingverordeningen | <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer • SVHW |
| September | <ul style="list-style-type: none"> • Raming belastingopbrengst (< 15 september) • Ontwerpbegroting komend jaar (< 15 september) • Areaalontwikkeling (< bespreking raming) • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • SVHW • Deelnemer • Deelnemer |
| Oktober | <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportage en overzicht compensabele BTW • Najaarsnota • Getekend Normenkader behorend bij het controleprotocol • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken • Evaluatiegesprekken | <ul style="list-style-type: none"> • SVHW • SVHW • Deelnemer • Deelnemer • Partijen |
| November | <ul style="list-style-type: none"> • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken • Evaluatiegesprekken | <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer • Partijen |
| December | <ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen belastingverordeningen en tarieven (< 21 december) • Aanleveren eventuele bijzonderheden voor bijsluiter (< 21 december) • 99% van alle aanslagen voor dat betreffende jaar verzonden • Van belang zijnde informatie voor de uitvoering van belastingtaken | <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer • Deelnemer • SVHW • Deelnemer |