



**Belastingsamenwerking**  
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

## **Uitvoeringsprotocol**

**Belastingsamenwerking  
gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht**

**BghU**

**Partijen:**

1. a. Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, gevestigd te Houten, vertegenwoordigd door \*;  
b. Gemeente Bunnik, gevestigd te Bunnik, vertegenwoordigd door \*;  
c. Gemeente De Bilt, gevestigd te Bilthoven, vertegenwoordigd door \*;  
d. Gemeente Houten, gevestigd te Houten, vertegenwoordigd door \*;  
e. Gemeente Lopik, gevestigd te Lopik, vertegenwoordigd door \*;  
f. Gemeente Nieuwegein, gevestigd te Nieuwegein, vertegenwoordigd door \*;  
g. Gemeente Utrecht, gevestigd te Utrecht, vertegenwoordigd door \*;  
h. Gemeente Zeist, gevestigd te Zeist, vertegenwoordigd door \*;  
i. Gemeente Utrechtse Heuvelrug te Doorn, vertegenwoordigd door \*:

en

2. Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht, gevestigd te Utrecht, hierna genoemd BghU, vertegenwoordigd door A.H. Geytenbeek;

Hierna gezamenlijk te noemen: partijen,

**Overwegende:**

- Dat partijen een gemeenschappelijke regeling zijn aangegaan waarbij de waardebepaling WOZ alsmede de heffing en de invordering van de in de bijlage 1 genoemde en beschreven belastingsoorten van de deelnemers worden uitgevoerd door de BghU;
- Dat de kwaliteit van de uitvoering van deze taken afhankelijk is van de kwaliteitseisen die deelnemers stellen aan:
  - o de uitvoering van de opgedragen taken;
  - o de juistheid, volledigheid en actualiteit van de gegevensaanlevering van de gemeente, in het bijzonder v.w.b. de gemeentelijke basisregistraties zoals de BAG, de GBA en de WOZ
  - o de gegevensuitwisseling tussen de deelnemers en de BghU.
- Dat het wenselijk is om nadere afspraken te maken over de kwaliteitseisen, de wijze waarop en de condities waaronder:
  - o BghU de aan haar opgedragen taken zal uitvoeren en nader inhoud zal geven aan de dienstverlening die BghU de deelnemers zal bieden;
  - o de deelnemers de door BghU benodigde gegevens zullen aanleveren;
  - o partijen de wederzijdse uitwisseling van gegevens inrichten en uitvoeren.

Komen het volgende overeen:

### **Preambule**

Het Uitvoeringsprotocol is een set van afspraken over de verlening van diensten door de BghU aan haar deelnemers en omgekeerd en geeft uitvoering aan hetgeen gesteld in artikel 53 en 54 van de Gemeenschappelijke regeling BghU 2016.

### **Partijen nemen in aanmerking dat:**

- I. de BghU een bedrijfsvoeringsorganisatie is met een gemeenschappelijke regeling op het gebied van belastingen en uitvoering wet WOZ, die van de deelnemers de opdracht heeft de uitvoeringskosten de komende jaren stelselmatig te verlagen door middel van het verbeteren van de efficiëntie en/of de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen,
- II. dat omgekeerd de individuele deelnemers er ook belang bij hebben dat hun uitvoeringskosten de komende jaren stelselmatig verlaagd worden door middel van het verbeteren van de efficiëntie en/of de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen,
- III. alle partijen er derhalve belang bij hebben dat de taken efficiënt en effectief worden gerealiseerd;
- IV. alle partijen er ook belang bij hebben dat de dienstverlening gecontinueerd wordt met een goede kwaliteit;
- V. om deze reden, in geval van onduidelijkheden of interpretatieverschillen, niet de letter van het Uitvoeringsprotocol zelf doorslaggevend is, maar de geest oftewel het doel van de samenwerking.

### **Communicatiestructuur**

#### Strategisch overleg

Periodiek vindt er overleg plaats tussen de directeur van de BghU en de secretarissen van de deelnemers over de strategische koers van de BghU.

#### Tactisch overleg

Dit overleg vindt periodiek, 1x per kwartaal plaats tussen de medewerkers belast met de regie op de BghU en de regiefunctionaris van de BghU.

Tijdens dit overleg vindt afstemming plaats over:

- de resultaten/voortgang van de dienstverlening
- voorbereiding bijeenkomsten Bestuur
- evaluatie van de dienstverlening, aanbevelingen voor toekomstige verbeteringen en wijzigingen
- ontwikkelingen in bedrijfsvoering
- wederzijdse informatie-uitwisseling

#### Relatiebeheer

In het kader van relatiebeheer vindt periodiek enkele malen per jaar overleg plaats tussen de regiefunctionaris/secretaris/portefeuillehouder van de individuele deelnemer met de regiefunctionaris en/of directielid van de BghU

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsbepaling

a	BghU	Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht
b	Opdrachtgever	Een deelnemer aan de BghU
c	Deelnemers	De samenwerkende partijen in de BghU
d	Balie/Frontoffice	De balie c.q. frontoffice van een van de deelnemers
e	Belastingplichtigen	Burgers en bedrijven die op grond van de samenwerkingsregeling een aanslag lokale belastingen ontvangen van BghU
f	Accountmanager/ regiefunctionaris	De functionaris die operationeel verantwoordelijk is voor de uitvoering, handhaving en verbetering van de samenwerkingsregeling voor zover het zijn eigen organisatie betreft

### Artikel 2. Onderdelen van de overeenkomst

Tot deze overeenkomst worden gerekend de algemene bepalingen alsmede de [bijlage 1](#) (lijst van producten en diensten), [bijlage 2](#) (klantcontacten), [bijlage 3](#) (Marap-model), [bijlage 4](#) (maatwerkafspraken) en [bijlage 5](#) (BAG werkzaamheden), [bijlage 6](#) (Ondersteunende werkzaamheden – incidenteel –).

### Artikel 3. Doel

Deze overeenkomst vormt de operationele grondslag om samen het beoogde optimale maatschappelijke resultaat te kunnen realiseren en definieert daartoe de kwaliteitseisen die gesteld worden aan de te leveren producten en diensten door de BghU en de deelnemers in hun rol van toeleverancier.

## Hoofdstuk 2. Algemene kaders

### Artikel 4. Uitgangspunten

1. In de gemeenschappelijke regeling is vastgelegd dat het uit overwegingen van kwaliteit, continuïteit en efficiency gewenst is om te gaan samenwerken bij de heffing en inning van waterschaps- en gemeentelijke belastingen alsmede bij de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken.
2. De dienstverlening door BghU is vastgelegd in bijlage 1 (lijst van producten en diensten). Bijlage 2 bevat de afspraken over (eerstelijns) klantcontacten van BghU. Bijlage 3 bevat de afspraken over de Marap (informatie van BghU naar de deelnemers).
3. De kaders die BghU en zijn deelnemers in hun rol als toeleverancier hanteren bij hun dienstverlening zijn vastgelegd in:
  - a) Wetgeving;
  - b) (Belasting)verordeningen van de deelnemers;
  - c) Beleidsregels BghU;
  - d) Dit Uitvoeringsprotocol;
  - e) Overige voorschriften (te denken valt aan het meewerken aan de uitvoering van een protocol Handhaving);die door de rijksoverheid, het hoogheemraadschap, provinciale of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld.
4. Voor het bereiken van de doelstellingen zoals die in de Gemeenschappelijke Regeling zijn geformuleerd is het streven tussen partijen dat de uitvoering van de taken met betrekking tot belastingheffing en inning maximaal geharmoniseerd wordt. Het uitvoeringsbeleid is en blijft echter een bevoegdheid van de colleges van de individuele deelnemers.
5. Voorstellen aangaande de in lid 4 bedoelde harmonisatie in de uitvoering worden in het Bestuur van BghU gebracht.

### Artikel 5. Aanpassen van de dienstverlening

1. Indien vanuit de deelnemers een verzoek aan BghU wordt gedaan om bestaande dienstverlening te wijzigen of een nieuwe / aanvullende vorm van dienstverlening aan te bieden, wordt de volgende procedure in acht genomen:
  - a) De opdrachtgever dient hiervoor een schriftelijk voorstel in bij BghU;
  - b) BghU toetst het voorstel op uitvoerbaarheid en past, indien nodig, in overleg met de opdrachtgever het voorstel dusdanig aan dat het voorstel uitvoerbaar is en geeft de financiële consequenties van uitvoering van het voorstel aan opdrachtgever aan;
  - c) BghU zendt het voorstel aan de opdrachtgever die na positieve besluitvorming het voorstel definitief vaststelt.

### Artikel 6. Kwaliteitsbewaking en ontwikkeling

De kwaliteitscriteria en -normen, waarmee de prestaties van BghU en de deelnemers in hun rol van toeleverancier kunnen worden gemeten, staan beschreven in de bijlage 1. Jaarlijks worden deze criteria en normen door de partijen geëvalueerd en zo nodig gewijzigd.

Partijen investeren in de continue verbetering van hun bedrijfsvoeringsprocessen en verplichten zich kwaliteitsissues in de onderlinge informatie-uitwisselingsprocessen op gestandaardiseerde wijze en binnen een redelijke termijn duurzaam op te lossen.

Partijen informeren elkaar ongevraagd en pro-actief over in- en externe kwaliteitsaudits die gerelateerd zijn aan de onderlinge informatie-uitwisselingsprocessen.

### Artikel 7. Managementinformatie en Overleg

BghU informeert de opdrachtgever conform het gestelde bijlage 1 over het verloop van de dienstverlening.

### **Artikel 8. Meerwerk**

Indien een deelnemer aan BghU verzoekt aanvullende werkzaamheden te verrichten die naar het oordeel van BghU zodanig belastend zijn dat deze niet binnen het reguliere werkproces kunnen worden uitgevoerd, kan sprake zijn van meerwerk. Indien zulks zich voordoet treedt de directeur van BghU en de deelnemer daarover in overleg om deze werkzaamheden af te bakenen en in te plannen. Voor het uitvoeren van meerwerk kan een vergoeding aan deelnemer in rekening worden gebracht. Daartoe zal er een offerte worden opgesteld welke na accordering wordt uitgevoerd. Dit alles met inachtneming van het bepaalde in artikel 5. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over een aantal ondersteunende werkzaamheden welke incidenteel worden verricht (bijlage 6).

### **Artikel 9. Afdracht**

Bij BghU worden de financiële mutaties in de belastingopbrengsten per deelnemer en per belastingsoort verwerkt en maandelijks (of indien gewenst een nader met de deelnemers overeen te komen frequentie) doorgegeven aan de financiële administraties van de desbetreffende deelnemers. De verantwoordelijkheid voor het vastleggen van deze mutaties in de laatstgenoemde administraties ligt bij de deelnemers zelf en niet bij BghU.

1. De opbrengsten van de vervolgingskosten blijven bij BghU achter en worden daar ook verantwoord. De kostenvergoeding in het kader van de afhandeling van bezwaarschriften en proceskostenvergoeding blijven voor rekening van BghU en worden ook aldaar verantwoord.
2. De tarieven per belastingsoort van gemeentelijke- en Waterschapsbelastingen worden jaarlijks door gemeenteraad (voor Gemeentelijke deelnemers) en algemeen bestuur (voor het Hoogheemraadschap) zoveel als mogelijk vastgesteld voor 1 januari van het belastingjaar waarin deze tarieven gelden.
3. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor tijdige en juiste wijze van vaststelling van belastingverordeningen, inclusief rechtsgeldige publicatie. BghU levert zo nodig ondersteuning.

### **Artikel 10. Klachtenafhandeling**

1. BghU dient klachten over gedragingen van BghU, haar medewerkers of bestuurders aan te nemen, te behandelen en de klacht binnen een termijn van 6 weken af te handelen. De klachten worden volgens de 'Verordening klachtenbehandeling BghU' afgedaan.
2. BghU voert een registratie van ontvangen klachten van derden, de afhandeling en oplossing van klachten daarin inbegrepen. Deelnemers hebben inzage in de klachtenregistratie van BghU en jaarlijks wordt hierover aan het bestuur van de BghU gerapporteerd.

### **Artikel 11. Randvoorwaarden voor dienstverlening**

1. BghU bepaalt per deelnemer (in onderling overleg) welke gegevens nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden voor die deelnemer alsmede de wijze en het moment waarop deze periodiek door deelnemer aan BghU beschikbaar moeten worden gesteld. Deze gegevens worden om niet verstrekt met inachtneming van de wettelijke voorschriften in het kader van de privacy.
2. Over en weer tussen BghU en deelnemers overgedragen gegevens worden vertrouwelijk behandeld.
3. BghU zal in het kader van de informatieveiligheid de verplichte audits laten uitvoeren door daarvoor bevoegde auditoren. De resultaten hiervan zal de BghU per ommekeer overleggen aan de deelnemers.
4. Het niet voldoen door deelnemer aan tijdige, juiste en volledige gegevenslevering kan consequenties hebben voor de voortgang van het proces van aanslagoplegging en invordering. De mogelijk negatieve (financiële) gevolgen daarvan behoren tot de risicosfeer van de deelnemer.

### **Artikel 12. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Partijen zullen ieder uit hoofde van het Uitvoeringsprotocol volledige zorgvuldigheid betrachten ten aanzien van het in stand houden en bevorderen van de goede naam van partijen.
2. BghU is verplicht zich voor haar personeel tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd te houden.

## **Hoofdstuk 3. Wijziging van het Uitvoeringsprotocol**

### **Artikel 13. Evaluatie en wijziging**

1. Dit Uitvoeringsprotocol wordt jaarlijks geëvalueerd in een overleg tussen vertegenwoordigers vanuit de deelnemers en de directeur BghU. Het evaluatieverslag wordt ter kennisneming aan het Bestuur toegezonden.
2. Partijen kunnen dit Uitvoeringsprotocol wijzigen.
3. Een wijziging treedt in werking op het tijdstip als bepaald in het besluit van wijziging.
4. Deelnemers verlenen met ingang van de eerst volgende wijziging volmacht aan de volgende functionarissen voor het ondertekenen van toekomstige wijzigingsovereenkomsten:
  - De secretaris algemeen-directeur van het Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden;
  - De gemeentesecretaris voor de gemeentelijke deelnemers.

## **Hoofdstuk 4. Slotbepalingen**

### **Artikel 14. Inwerkingtreding**

Dit Uitvoeringsprotocol treedt in werking met terugwerkende kracht naar 1 januari 2018.

Aldus overeengekomen in het regie-overleg van 22 maart 2018.



## **Bijlage 1:**

### **Lijst van producten en diensten**



## 1. Inleiding

In deze bijlage worden de producten en diensten van BghU beschreven.

## 2. Werkzaamheden

BghU voert voor de deelnemers voorzover van toepassing onderstaande werkzaamheden uit:

- De uitvoering van de wet WOZ, inclusief het vaststellen van de WOZ-beschikking;
- De heffing, invordering, kwijtschelding alsmede afwikkeling van bezwaar- en beroepschriften van de belastingsoorten en die gericht zijn tegen de vastgestelde wozwaarde zoals in het basispakket opgenomen (zie hierna).

### Algemeen over de werkzaamheden

- Verzorgen van communicatie rond het proces van aanslagoplegging en invordering (bijsluiters, informatie in media en op internetpagina [www.bghu.nl](http://www.bghu.nl));
- Het ondersteunen bij en adviseren over belastingverordeningen;
- Het behandelen van en beslissen op kwijtscheldingsverzoeken;
- Het behandelen van beroepschriften kwijtschelding, inclusief (indien gewenst) het opstellen van een afdoeningsadvies aan deelnemer;
- Het behandelen van WOB-verzoeken met betrekking tot informatie die bij BghU berust;
- Het leveren van informatie aan Waarderingskamer, CBS, Waterschappen en Rijksbelastingdienst alsmede aan andere –niet genoemde– instanties voor zover daartoe een wettelijke verplichting bestaat;
- Het leveren van gegevens voor Benchmarks waaraan de deelnemers mee willen werken (Waarderingskamer, Landelijke Vereniging voor Lokale belastingen etc.).

Voor het Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden betreffen de beschreven werkzaamheden het gehele beheersgebied.

### Basispakket versus Pluspakket

Onderscheid wordt gemaakt tussen een Basispakket en een Pluspakket. Onder het Basispakket vallen alle gangbare lokale belastingen en heffingen, waarbij de BghU zelfstandig de heffingsgrondslag kan vaststellen.

Onder het Pluspakket vallen de activiteiten die specifiek worden uitgevoerd voor één of meerdere deelnemers en waarover nadere afspraken in Bijlage 4 zijn vastgelegd.

### 3. Belastingen per deelnemer

Basispakket Belastingen BghU									
Belastingsoort	HDSR	Bunnik	De Bilt	Houten	Lopik	Nieuwegein	Utrecht	Utrechtse Heuvelrug	Zeist
Onroerende Zaakbelasting( OZB)		V	V	V	V	V	V	V	V
Roerende Zaakbelasting						V			
Rioolheffingen		V	V	V	V	V	V	V	V
Afvalstoffenheffing en Reinigingsrecht		V	V	V	V	V	V	V	V *
Hondenbelasting		V	V	V	V		V	V	V
Toeristenbelasting		V	V	V	V	V	V	V	V
Forensenbelasting			V					V	
Precariobelasting					V	V	V		V
Bedrijven Investeringszone (BIZ)							V	V	
Watersysteemheffing gebouwd en ongebouwd	V								
Watersysteemheffing Ingezetene	V								
Verontreinigingsheffing	V								
Zuiveringsheffing	V								
Oppervlaktetiming WOZ/BAG		V	V	V	V	V	V	V	V
Uitvoering wet WOZ		V	V	V	V	V	V	V	V
Pluspakket Belastingen en Aanverwanten BghU									
Belastingsoort	HDSR	Bunnik	De Bilt	Houten	Lopik	Nieuwegein	Utrecht	Utrechtse Heuvelrug	Zeist
Parkeerbelasting							V		
Begraaf en Grafrechten								V	V
Lijkbezorgingsrechten (Publiek en Privaat)									V
Reclamebelasting			V			V			V
Heffing Leges (APV/Omgevingsvergunning publiek en privaat)								V	V
Invordering Leges, bezwaar en beroep		V	V				V	V	V
Marktgeden								V	V
BAG-administratief					V				
BAG-geometrie					V				

\* Zeist is miv 1-1-2018 gestopt met de heffing van reinigingsrechten

### 4. Tijdstip opleggen (waardebeschikkingen en aanslagen)

De WOZ beschikkingen, de gecombineerde aanslagen en voorlopige aanslagen worden, als basisuitgangspunt, uiterlijk in de maand februari van elk kalenderjaar verzonden. Het aantal waardebeschikkingen dat op dat tijdstip wordt verzonden is minimaal gelijk aan het percentage dat is vastgelegd in het normeringsstelsel van de Waarderingskamer. Het percentage aanslagen (in belastingbedrag) dat in januari/februari wordt opgelegd is minimaal 95% van het totaal op te leggen bedrag aan aanslagen (begrotingsbasis).

Voor het Hoogheemraadschap is de uiterste datum februari van het kalenderjaar voor de binnen BghU deelnemende gemeenten. Uitgangspunt is dat er dan 95% van de, voor die deelnemers, begrote opbrengst uit de Waterschapsbelastingen wordt gerealiseerd.

Voor de niet binnen BghU deelnemende gemeenten is de uiterste datum, binnen 4 weken na het bekend worden van de grondslagen.

## 5. Kwaliteitsnormen

De werkzaamheden worden door BghU overeenkomstig de onderstaande kwaliteitsnormen uitgevoerd.

<i>Activiteit</i>	<i>Kwaliteitskenmerk</i>	<i>Doelstelling</i>
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van het oordeel van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	Voldoende
	Vaststellen waarde-ontwikkeling roerende en onroerende zaken conform het met de deelnemers afgesproken format	1 <sup>e</sup> levering voor 8 okt actualisatie 1 <sup>e</sup> week dec
Bestandsbeheer	Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn, w.o. controle op leegstand	goedkeurende accountants-verklaring
	Controle Hondenbelasting Controle precario, reclame, Toeristenbelasting ed.	Altenerend 20% huishoudens Steeksproefgewijs
Aanslagoplegging	Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgelegd (in aantallen en v.w.b. begrote opbrengst (zie onder 4)	De overige 5% binnen 4 weken na vaststelling feit.
Verzoek-, bezwaar- en Beroepschriften	Afwikkelen binnen wettelijk gestelde termijnen	6 weken (m.u.v. WOZ-bezwaren, 12 weken)
Betalingsverwerking Aanslagen	Zo spoedig mogelijk verwerken van betalingen op belastingaanslagen	95% binnen 7 dgn 100% binnen 1 md
Afdrachten	Volledig en aansluiten bij de administratie	Twee keer per maand
Kwijtscheldingen	Verzoeken om kwijtschelding correct afwikkelen binnen de gestelde termijn	Besluit binnen 8 weken na indienen
Integrale werkwijze	Interface met het sociaaldomein	De BghU werkt actief mee aan het realiseren van de uitgangspunten van het Sociaal domein (principe

1 gezin, 1 plan, 1 regisseur)

Invorderingsmaat-  
Regelen

Middels het  
invorderingsbeleid  
nastreven van volledige  
betaling van  
belastingaanslagen \*\*

Oninbaar < 1% \*  
Na 1<sup>e</sup> jaar minder  
dan 3% open-  
staande bedragen \*

\* Het gaat hier om een percentage van de netto opgelegde belastingbedragen in het heffingsjaar (jaar van aanslagoplegging), (opgelegd -/- verminderingen/vernietigingen -/- toegekende kwijtscheldingen ingediend na ontvangst van de aanslagen).

\*\* De BghU hanteert een werkproces dat qua aanpak gelijk is voor iedere deelnemer. De verschillen in sociale structuur van de deelnemers brengen met zich mee dat de uitkomsten oninbaar zullen verschillen per deelnemer. Rapportage en verantwoording vindt plaats per deelnemer. De uitkomsten zullen afgezet worden tegen een voortschrijdend drie-jaarsgemiddelde om incidentele uitschieters te abstraheren.

Betalingsverwerking

Machtigingskaartjes

95% binnen 3  
dagen, 100%  
binnen 1 week  
zie normering bij  
Verwerking betaling  
binnen 1 maand

Storno's

Restituties

Klantcontacten

Telefoonbeantwoording

binnen 60 sec.

Bereikbaarheid Digitale balie  
Ontvangstbevestiging brief/mail  
Beantwoording brief  
(niet zijnde bezwaarschrift)

24 u.p.d, 7 d.p.w  
binnen 5 werkdagen  
binnen 6 weken

## 6. Te leveren door BghU

BghU levert aan de deelnemers:

- Een overzicht van de aanslagplanning (december);
- Per kwartaal een rapportage over de voortgang van de werkzaamheden met betrekking tot de totale aanslagvervaardiging, het aantal af te handelen en afgehandelde verzoek-, bezwaar- en beroepschriften, een toelichting op de gerealiseerde meer- en/of minderopbrengsten in het geval er sprake is van significante afwijkingen. Deze kwartaalrapportage bevat de volgende financiële informatie:
  - Het bedrag van (totaal) opgelegde kohieren;
  - Het bedrag aan verminderingen per belastingsoort;
  - Het bedrag aan vermindering vanwege kwijtschelding per belastingsoort;
  - Het bedrag aan ontvangsten;
  - Het bedrag aan restituties;
  - Het bedrag alsmede een toelichting ("reden oninbaarheid") voor oninbaarverklaringen en belastingsoort (Managementdashboard);
- In de periodieke bestuursrapportages (P&C-cyclus) een rapportage over de mate waarin voldaan wordt aan de kwaliteitsnormen;
- Uiterlijk 15 januari een concept-rapportage en uiterlijk 15 maart een door de accountant gewaarmerkte controleverklaring over de juistheid en de volledigheid van de belastingopbrengsten en afdrachten van het voorgaande jaar, aangevuld met een

overzicht en onderbouwing van nog op te leggen aanslagen en debiteurenstanden inclusief stand van de voorziening dubieuze debiteuren tot en met 31 december van het voorgaande kalenderjaar. Tevens dient een gewaarmerkte verklaring afgegeven te worden over de financiële rechtmatige uitvoering van de belastingopbrengsten en mutaties in de debiteurenstanden.

- De uitkomsten van de interim controle in het najaar.
- Stapsgewijs meer uitgebreide informatie welke ziet op inzage in nog op te leggen aanslagen en de grondslagen voor de begroting.

## **7. Te leveren informatie door de deelnemers**

Iedere deelnemer levert (digitaal) aan BghU:

- Voor 1 januari de getekende en gepubliceerde belastingverordeningen.
- Alle overige informatie die voor de belastingheffing en alle informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering wet WOZ van belang is, alsmede de gegevens die op grond van artikel 11 van het uitvoeringsprotocol verstrekt moeten worden.



**Belastingsamenwerking**  
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

## **Bijlage 2:**

### **Klantcontacten**

## Inleiding

Uitgangspunt is dat alle taken met betrekking tot de front-office uitgevoerd worden ten kantore van BghU. De deelnemer beschikt niet over de informatie in het BghU systeem en het ontbreekt de medewerkers aan de inhoudelijke kennis over de overgehevelde taken. Burgers en bedrijven die zich melden (telefoon, schriftelijk of fysiek) bij de deelnemer worden doorverwezen naar BghU. Algemene vragen mogen door de deelnemer zelf beantwoord worden. Ten tijde van de bulkverzending van de aanslagen, zal de BghU tijdelijk ten kantore van de deelnemers een medewerker huisvesten om te assisteren bij de eerste spontane inloop.

Indien een deelnemer aan de front-office van de deelnemer een verdere vorm van dienstverlening wil laten bestaan zullen hierover per deelnemer nadere afspraken worden gemaakt. Aan deze afspraken kleven dan extra kosten voor die deelnemer.

### 1. Dienstverlening

- a. BghU zorgt voor een lijst met meest gestelde vragen die door medewerkers van de balie van een deelnemer kan worden gebruikt; ook is een raadpleegfunctie ingericht op de Website van de Bghu, [www.bghu.nl](http://www.bghu.nl) die kan worden geraadpleegd.
- b. Personen die niet door de desbetreffende deelnemer kunnen worden geholpen worden doorverwezen naar BghU.
- c. De baliefunctie van BghU wordt uitgevoerd in het kantoor van BghU in het stationsgebied Utrecht.
- d. De mogelijkheid wordt geboden om een afspraak te maken met een belastingspecialist die naar de desbetreffende deelnemer toekomt. Deelnemer stelt in een dergelijke situatie een ruimte beschikbaar waar de belastingspecialist de belanghebbende kan ontvangen.

### 2. Randvoorwaarden voor dienstverlening

Om de beoogde efficiency in werkprocessen te bereiken zijn de volgende randvoorwaarden vastgesteld:

- a. Alle correspondentie die door BghU wordt verzonden bevat uitsluitend de contactgegevens van BghU.
- b. Op de website van de deelnemer is een 'link' waarmee burgers via de website van de deelnemer op de website van BghU kunnen komen. Digitale producten worden via de website van BghU aangeboden en door BghU afgewikkeld. BghU is verantwoordelijk voor de inhoud en teksten zoals die op de website geplaatst worden.
- c. De telefonische bereikbaarheid op nummer 088-0640200 en de bezetting van BghU is gegarandeerd tussen 09.00 uur en 17.00 uur op werkdagen.
- d. BghU kent servicenormen. Deze zijn hieronder opgenomen en zullen aan de burger bekend worden gemaakt.

### Servicenormen BghU

U bezoekt onze website of maakt gebruik van uw persoonlijke pagina in het digitale klantconcept van BghU

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is.
- U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord. Zo niet, dan kunt u terugmelden waarom niet. Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien. Lukt dat niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.
- Uw persoonlijke pagina is 24 uur per dag, 7 dagen per week, voor u beschikbaar. Wij zorgen ervoor dat de gegevens op de persoonlijke pagina dagelijks worden bijgewerkt.

U belt ons op

- Indien u ons belt nemen wij binnen 60 seconden de telefoon op.
- Wij verbinden u maximaal 1 keer door.
- Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 2 werkdagen telefonisch contact met u op tenzij anders met u afgesproken wordt.

U schrijft ons een brief of stelt ons een vraag via het contactformulier

- Wij beantwoorden uw brief of vraag via het contactformulier inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.
- U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven dat:
  - beantwoording binnen 6 weken, en indien langer met een indicatie hoeveel langer, zal plaatsvinden;
  - de behandelend ambtenaar of afdeling.
- Wanneer u een vraag via het contactformulier stuurt, ontvangt u direct een bericht dat uw vraag is ontvangen.
- Indien behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, vermelden wij in de ontvangstbevestiging:
  - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken niet mogelijk is;
  - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden.

U brengt een bezoek aan de balie van BghU in het Stadskantoor in het Stationsgebied Utrecht

- De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.
- Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.

Toewijzen van een contactpersoon

- Bij complexe vraagstukken wijst BghU, zo nodig, een contactpersoon toe.





## **Bijlage 3:**

# **Rapportage modellen**

(Verwezen wordt naar de laatst uitgebrachte Bestuursrapportages en de kwartaalrapportages)



## **Bijlage 4:**

# **Maatwerkafspraken**

### **Gemeente UHR, Bunnik en Zeist, diverse leges**

De gemeenten UHR, Bunnik en Zeist laten door de BghU ook de heffing en inning verzorgen van diverse leges, zoals daar zijn de grafrechten (geldt niet voor Bunnik), marktgelden (geldt niet voor Bunnik), omgevingsvergunningen ed. Aangezien het constateren van een belaste handeling ligt bij de individuele deelnemer en niet bij de BghU worden er afspraken gemaakt over de aanlevering van de gegevens.

De deelnemer zorgt voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van gegevens via een door de BghU voorgeschreven format en volgens een in onderling overleg af te spreken frequentie van max 1 x per maand.

De BghU zorgt vervolgens voor de heffing en tijdige inning van de leges. Reacties van betalingsplichtigen waarbij de juistheid van de gegevens in twijfel worden getrokken worden voor advies teruggediegd bij de deelnemer onder gelijktijdige staking van de inningswerkzaamheden. Beantwoording van de reacties van betalingsplichtigen geschiedt vervolgens door de BghU.

### **Gemeente Zeist, privaatrechtelijke vorderingen**

Naast de publiekrechtelijke bouwleges en grafrechten van de gemeente Zeist worden er soms ook aanvullend andere werkzaamheden (bijv grafonderhoud) in rekening gebracht. Deze vorderingen zijn privaatrechtelijk van aard. De BghU neemt de uitvoering hiervan ter hand waarbij dezelfde afspraken gelden als over de leges. Het privaatrecht stelt andere eisen aan de invordering dan aan publiekrechtelijke vorderingen. O.a. kan er geen gebruik worden gemaakt van de BghU deurwaarders, maar zullen hiervoor gerechtsdeurwaarders ingeschakeld worden indien het zich voordoet. Deze kosten worden in mindering gebracht op de opbrengsten.

### **Gemeente Lopik, BAG administratie**

Voor de gemeente Lopik voert de BghU de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) uit. Voor detaillering werkzaamheden, zie bijlage 5.

### **Gemeente Nieuwegein, Reclamebelasting**

De gemeenten Nieuwegein laat door de BghU ook de heffing en inning verzorgen van de Reclamebelasting. De deelnemer zorgt voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van gegevens via een door de BghU voorgeschreven format en volgens een in onderling overleg af te spreken frequentie van max 1 x per kwartaal.

De BghU zorgt vervolgens voor de heffing en tijdige inning van de reclamebelasting.

### **Gemeente Utrecht, Parkeerbelasting**

De BghU verzorgt voor de gemeente Utrecht de invordering van de naheffingsaanslagen en behandelt de bezwaar- en beroepschriften tegen de heffingen.

De gemeente Utrecht draagt er zorg voor dat de BghU tijdig op de hoogte is van de opgelegde naheffingsaanslagen en de BghU zorgt er vervolgens voor dat deze conform de kwaliteitsnormen worden afgehandeld.

### **Gemeente Utrecht, Leges**

De BghU verzorgt voor de gemeente Utrecht de invordering van de aanslagen Leges en behandelt de bezwaar- en beroepschriften tegen de heffingen.

De gemeente Utrecht draagt er zorg voor dat de BghU tijdig op de hoogte is van de opgelegde aanslagen en de BghU zorgt er vervolgens voor dat deze conform de kwaliteitsnormen worden afgehandeld.

### **Gemeente Zeist, Reclamebelasting**

De gemeente Zeist laat door de BghU ook de heffing en inning verzorgen van de Reclamebelasting. De deelnemer zorgt voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van gegevens via een door de BghU voorgeschreven format en volgens een in onderling overleg af te spreken frequentie van max. 1 x per kwartaal. De BghU zorgt vervolgens voor de heffing en tijdige inning van de Reclamebelasting.



**Gemeente De Bilt, Reclamebelasting (gebiedsgericht)**

De gemeente De Bilt laat door de BghU de heffing en inning verzorgen van de gebiedsgerichte Reclamebelasting. De deelnemer zorgt voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van gegevens via een door BghU voorgeschreven format en volgens een in onderling overleg af te spreken frequentie van maximaal 1 x per kwartaal.



**Belastingsamenwerking**  
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

## **Bijlage 5:**

### **BAG werkzaamheden**

## 1. Begripsomschrijvingen

Opdrachtgever: het college van burgemeester en wethouders van de betreffende gemeente  
Opdrachtnemer: de bedrijfsvoeringsorganisatie Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

## 2. Uitgangspunten

Voor de dienstverlening op het gebied van de Wet BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) gelden de volgende uitgangspunten:

1. opdrachtgever is krachtens haar wettelijk opgedragen taken verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet BAG;
2. opdrachtnemer gaat voornoemde taak voor opdrachtgever uitvoeren;
3. de bestanden moeten voldoen aan de daaraan in het kader van de wet- en regelgeving te stellen eisen;
4. opdrachtnemer komt de bevoegdheid toe om te besluiten tot het aanbesteden van leveringen en diensten bij derden, voor zover dit betrekking heeft op werkzaamheden inzake de uitvoering van de Wet BAG;
5. opdrachtgever communiceert richting de toezichthouder dat haar wettelijk opgedragen taken betreffende de uitvoering van de Wet BAG door BghU worden overgenomen;
6. opdrachtnemer blijft met haar dienstverlening voor opdrachtgever binnen de overheidstaak, zodat de doorbelasting van kosten buiten de heffing van BTW blijft en de transparantiemethode van toepassing is.

## 3. Gegevensbeheer

1. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die worden overgedragen aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever streeft ernaar om informatie zoveel als mogelijk digitaal aan opdrachtnemer beschikbaar te stellen met dien verstande dat de gegevens van opdrachtgever worden aangeleverd door Omgevingsdienst Regio Utrecht (ODRU).
3. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer alle informatie betreffende bouwvergunningen (met bouwtekeningen en gereedmeldingen) en huisnummerbesluiten bij voorkeur digitaal ter beschikking.
4. De hiervoor door opdrachtgever te leveren gegevens c.q. informatie worden na vaststelling door opdrachtgever aangeleverd.
5. Opdrachtgever stelt op verzoek van opdrachtnemer per omgaande alle informatie beschikbaar die opdrachtnemer nodig heeft voor het uitvoeren van de aan opdrachtnemer opgedragen taken betreffende de uitvoering van de Wet BAG.
6. Beide partijen stellen elkaars gegevens niet ter beschikking aan derden.



## **Bijlage 6:**

### **Ondersteunende werkzaamheden – incidenteel –**



**Nadere afspraken ondersteunende werkzaamheden (incidenteel)**

De directeur van BghU kan in voorkomende gevallen medewerkers toestemming geven om (incidenteel) ondersteunende werkzaamheden te verrichten voor:

1. Dijkbewaking voor het Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden;
2. Verkiezingen;
3. Regionale Informatie en Expertise Centra