

SERVICE LEVEL AGREEMENT BSOB

Inhoudsopgave

Partijen	2
Uitgangspunten.....	4
Artikel 1 - Kwaliteitsbewaking.....	4
Artikel 2 - Gegevensbescherming.....	4
Artikel 3 - Werkzaamheden van BSOB.....	5
Artikel 4 - Randvoorwaarden voor dienstverlening	5
Artikel 5 - Tijdstip van opleggen	6
Artikel 6 - Belastingopbrengsten.....	6
Artikel 7a - Werkwijze uniformering beleid	6
Artikel 7b - Meerwerk	6
Artikel 8 - Managementinformatie	6
Artikel 9 - Communicatie.....	7
Artikel 10 - Klachtenafhandeling	8
Artikel 11 - Wijziging van de SLA.....	8
Artikel 12 - Contactpersonen, overlegstructuur en evaluatie.....	8
Artikel 13 - Geschillen	9
Artikel 14 - Inwerkingtreding.....	9
Artikel 15 - Slotbepaling.....	9

Partijen

- 1) Deelnemers,
 - a. Gemeente Asten, gevestigd te Asten, vertegenwoordigd door de heer L.J.M van de Moosdijk, wethouder.
 - b. Gemeente Bernheze, gevestigd te Heesch, vertegenwoordigd door de heer M.A.W.J.M. Wijdeven, wethouder.
 - c. Gemeente Boekel, gevestigd te Boekel, vertegenwoordigd door mevrouw C.J.M van den Elsen, burgemeester.
 - d. Gemeente Deurne, gevestigd te Deurne, vertegenwoordigd door mevrouw G. Buter, burgemeester.
 - e. Gemeente Gemert-Bakel, gevestigd te Gemert, vertegenwoordigd door mevrouw W. van Zeeland, wethouder.
 - f. Gemeente Laarbeek, gevestigd te Beek en Donk, vertegenwoordigd door de heer J.H.C.M. Briels, wethouder.
 - g. Gemeente Maashorst, gevestigd te Uden, vertegenwoordigd door de heer G. van Heeswijk, wethouder.
 - h. Gemeente Oss, gevestigd te Oss, vertegenwoordigd door de heer F.F.G.P. den Brok, wethouder.
 - i. Gemeente Someren, gevestigd te Someren, vertegenwoordigd door de heer K. Kusters, wethouder.
 - j. Waterschap Aa en Maas, gevestigd te 's-Hertogenbosch, vertegenwoordigd door de heer J. Scherrenberg, lid Dagelijks Bestuur.
- 2) Aangesloten via een Dienstverleningsovereenkomst De Dienst Dommelvallei (het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son en Breugel), gevestigd te Mierlo, vertegenwoordigd door mevrouw J. Nijland, directeur.
- 3) Belastingssamenwerking Oost-Brabant, gevestigd te Oss, hierna te noemen BSOB, vertegenwoordigd door de heer E. van der Reijden, directeur.

Hierna gezamenlijk ook te noemen: Partijen,

Overwegende:

- dat de gemeenten Asten, Bernheze, Boekel, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek, Maashorst, Oss, Someren en het waterschap Aa en Maas een Gemeenschappelijke Regeling zijn aangegaan en de gemeenten Geldrop-Mierlo, Nuenen en Son en Breugel via een dienstverleningsovereenkomst de heffing en invordering van (een deel van) de belastingen en de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken van de deelnemers uitbesteed hebben aan Belastingssamenwerking Oost-Brabant (BSOB);
- dat het wenselijk is om nadere afspraken te maken over de voorwaarden waaronder BSOB de aan haar overgedragen taken zal uitvoeren en nader inhoud te geven aan de dienstverlening die BSOB en de deelnemers elkaar over en weer zullen bieden.

Uitgangspunten

1. BSOB heeft vanuit haar deskundigheid op het gebied van de uitvoering van de belastingtaken en binnen de overeengekomen kaders van deze Service Level Agreement (SLA), vrijheid in de wijze waarop deze taken worden verricht in het belang van een efficiënte bedrijfsvoering.
2. BSOB staat harmonisatie van de belastingverordeningen voor, ten aanzien van de gecombineerde aanslagen en daar waar mogelijk ook harmonisatie van de andere belastingverordeningen.
3. Deze SLA is een raamovereenkomst, waar de hierna te noemen documenten integraal deel van uit maken:
 - Bijlagen:
 - 1. Overzicht belastingtaken per deelnemer
 - 2. Tabel levering gegevens van iedere deelnemer aan BSOB
 - 3. Overzicht regievoerders alle deelnemers
 - 4. Kohierplanning
 - 5. Prestatie-indicatoren
 - 6. Overzicht overlegstructuur BSOB
 - Overeenkomst omtrent persoonsgegevens (document wat hiervoor het meest recent beschikbaar is inclusief datum en versie nummering)
 - Financiële verordening (document wat hiervoor het meest recent beschikbaar is inclusief datum en versie nummering)
 - Bijlage 1. Uitgangspunten kostenverdeelmethode met bijbehorende jaartabelrekening
 - Controleprotocol BSOB 202X
 - Gegevensleveringsovereenkomst (document wat hiervoor het meest recent beschikbaar is inclusief datum en versie nummering)

Artikel 1 – Kwaliteitsbewaking

De kwaliteitscriteria en -normen, waarmee de prestaties van BSOB kunnen worden gemeten, worden jaarlijks opgenomen in de begroting van BSOB. Indien er wijzigingen zijn worden deze criteria en normen, in overleg met de deelnemers, vastgesteld door het algemeen bestuur van BSOB.

Artikel 2 – Gegevensbescherming

BSOB zorgt ervoor dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens en het gebruik van gegevens van de deelnemers gewaarborgd zijn. BSOB treft hiervoor de benodigde maatregelen en technische oplossingen ter voorkoming van gegevensverlies. Doel hiervan is niet-openbare informatie en intellectuele eigendom van de deelnemers te beschermen tegen bedreigingen van binnenuit, malware, diefstal van

gegevens en hackers. Partijen hebben in dit kader een overeenkomst omtrent persoonsgegevens afgesloten, welke onderdeel uitmaakt van deze raamovereenkomst.

Artikel 3 – Werkzaamheden van BSOB

Voor het uitvoeren van de met elkaar afgesproken taken (bijlage 1: Overzicht belastingtaken per deelnemer) is een adequate afstemming vereist met de gerelateerde processen in de back office van BSOB. Daarbij is het volgende van cruciaal belang:

1. BSOB heeft drie communicatiekanalen, digitaal loket, telefonisch en per post, waarbij alle inwoners en bedrijven terecht kunnen met vragen over de belastinguitvoering. De deelnemers zijn verantwoordelijk voor de eigen baliefunctie.
2. De telefonische bereikbaarheid op nummer 088-5510000 en de bezetting van BSOB is gegarandeerd tussen 09.00 uur en 16.00 uur op werkdagen.
4. BSOB verleent haar diensten conform het in de bijlage opgenomen jaarplan inclusief productieplanning (bijlage 4: Kohierplanning). Indien het de verwachting is dat de productie van BSOB leidt tot aanzienlijke extra druk bij de balie cq. Frontoffice (m.n. in de maand maart) zal BSOB dit ruim van tevoren met deelnemers afstemmen.
5. BSOB zorgt voor begrijpelijke correspondentie met de burger, zowel mondeling als ook schriftelijk en draagt zorg voor een continue actualisatie van de portal en de belscripts, zodat de Frontoffice medewerkers optimaal het belastingstelsel kunnen raadplegen. Het gaat hierbij om het beantwoorden van vragen zodat burgers direct kunnen worden geholpen.
6. De deelnemers dragen er zorg voor dat eventuele contante betalingen op correcte wijze, d.m.v. een kopie van de betaling onder vermelding van het aanslagnummer of een kopie van de parkeerbon, wekelijks aan BSOB worden doorgegeven zodat het belastingstelsel kan worden bijgewerkt. Het ontvangen geld wordt wekelijks op de rekening van BSOB gestort.
7. De deelnemers verwijzen bij vragen aan hun balie naar BSOB.
8. BSOB stelt zoveel als mogelijk digitale producten beschikbaar. Dit met als doel de efficiëntie te bevorderen voor zowel de klant als BSOB.
9. BSOB is verantwoordelijk voor het functioneel en inhoudelijk beheer van de digitale belastingproducten en spant zich in deze kwalitatief door te ontwikkelen. BSOB fungeert daarbij als opdrachtgever naar de leverancier(s) van de digitale producten.
10. BSOB voert de in de bijlage Overzicht belastingtaken per deelnemer opgenomen belastingtaken per deelnemer uit.

Artikel 4 – Randvoorwaarden voor dienstverlening

Voor het uitvoeren van de aan BSOB overgedragen taken (zie bijlage: Overzicht belastingtaken per deelnemer) is een adequate afstemming vereist met de gerelateerde processen bij de deelnemers. In de GegevensLeveringsOvereenkomst (GLO) zijn de afspraken vastgelegd.

Artikel 5 – Tijdstip van opleggen

De WOZ-beschikkingen en de gecombineerde aanslagen worden uiterlijk in februari van ieder jaar verzonden; het aantal beschikkingen/aanslagen dat wordt verzonden is minimaal gelijk aan het percentage dat is vastgelegd in de normering van de Waarderingskamer. Jaarlijks zal in samenwerking met de deelnemers (regievoerders) de Kohierplanning worden vastgesteld.

Artikel 6 – Belastingopbrengsten

1. BSOB streeft ernaar wekelijks automatisch de binnengekomen belastingontvangsten per belastingsoort door te storten naar de desbetreffende deelnemer via journaalposten. Verminderingen worden hierin automatisch meegenomen. Een specificatie volgt maandelijks.
2. De tarieven per belastingsoort van de gemeentelijke en waterschapsbelastingen worden jaarlijks door de verschillende gemeenteraden/het algemeen bestuur vastgesteld in november of december van het jaar voorafgaand aan het belastingjaar. Voor de te volgen procedure ten aanzien van de jaarlijkse wijziging van de belastingverordeningen wordt verwezen naar de in de bijlage opgenomen Procedure Belastingverordeningen.

Artikel 7a – Werkwijze uniformering beleid

Om de werkzaamheden in het samenwerkingsverband zo efficiënt mogelijk uit te kunnen voeren hebben de samenwerkingspartners afgesproken het uitvoeringsbeleid zo veel als mogelijk te uniformeren. Hiervoor geldt de volgende procedure

1. De directeur BSOB dient een voorstel tot uniform beleid op een bepaald terrein in bij de regiefunctionarissen van de deelnemers.
2. Indien tussen de regiefunctionarissen consensus bestaat over het voorstel, wordt het voorstel ter besluitvorming aan de deelnemers aangeboden.

Afwijkingen op het Overzicht belastingtaken per deelnemer worden door BSOB, na het uitbrengen van een offerte en akkoord van de deelnemer, in rekening gebracht.

Artikel 7b – Meerwerk

Onder meerwerk verstaat BSOB alle diensten die niet omschreven staan of opgenomen zijn in de volgende bijlagen Overzicht belastingtaken per deelnemer en de kohierplanning en waarvan het bedrag groter is dan € 25.000. BSOB geeft vooraf, met uitzondering van spoedeisende zaken, bij de deelnemer aan wanneer sprake is van meerwerk en wat de extra kosten daarvoor bedragen. De kosten van het meerwerk, als gevolg van een afwijkende werkwijze, worden bij de betreffende deelnemer in rekening gebracht.

Artikel 8 – Managementinformatie

BSOB informeert de deelnemers door middel van beschikbare stuurinformatie. De deelnemers kunnen dagelijks inloggen om de bestuurlijke informatie (wordt iedere nacht

ververst) in te zien. Hierin is een viertal dashboards gebouwd, n.l. de volgende (deel)processen:

- Heffen,
- Waarderen,
- Kwijtscheldingen,
- Grondslagen.

Maandelijks worden financiële overzichten verzonden met daarin vermeld, het overzicht verloop vorderingen (per belastingsoort; en daar waar van toepassing ook per categorie), met daarin:

- Het bedrag opgelegd (per heffingsjaar),
- Het bedrag aan verminderingen wegens bezwaarschriften (per heffingsjaar),
- Het bedrag van verminderingen wegens kwijtscheldingen (per heffingsjaar),
- Het bedrag aan ontvangsten biljetbedragen(per heffingsjaar),
- Het bedrag aan ontvangen invorderingsinkomsten(per heffingsjaar),
- Het bedrag openstaande posten (per heffingsjaar),
- Het bedrag voorstel dubieuze debiteuren (per heffingsjaar)
- Het bedrag oninbaar verklaringen (per heffingsjaar).

Een termijnskalender met een overzicht van de jaarplanning ten aanzien van de P&C producten en de uitgifte van kohieren, wordt in overleg met de deelnemers uiterlijk in december van het voorafgaand kalenderjaar vastgesteld en verstrekt.

Tevens levert BSOB aan de deelnemers

- Jaarlijks in de eerste week van oktober een reële inschatting van de ontwikkeling van de totale WOZ-waarde (% daling of stijging) voor de tariefsbepaling OZB/WSHB en een herijking van de inschatting per 1 december;
- vóór 1 februari de voorjaarsrapportage en vóór 1 oktober de najaarsrapportage;
- In januari een conceptrapportage en in februari een door de accountant gewaarmerkte rapportage over de cumulatieve gegevens t/m het vierde kwartaal, aangevuld met een overzicht en onderbouwing van nog op te leggen aanslagen en de debiteurenstanden t/m 31 december;
- Alle wettelijk vereiste informatie;
- BSOB levert jaarlijks vóór 1 maart een goedkeurende controleverklaring van de accountant waaruit blijkt dat BSOB de ten behoeve van haar deelnemers op te leggen belastingaanslagen juist, volledig en rechtmatig heeft opgelegd en de geïnde belastingaanslagen juist en volledig heeft afgedragen aan de deelnemers.

Artikel 9 – Communicatie

- BSOB is verantwoordelijk voor en verzorgt de communicatie met de burger over de opgelegde aanslagen, de verzonden aanmaningen, de betekende dwangbevelen, de verzoeken om kwijtschelding en de afdoening van de bezwaarschriften. Hiervoor wordt de burger nooit terugverwezen naar de deelnemer.

- Uitgangspunt is dat informatie zo veel als mogelijk digitaal ter beschikking wordt gesteld en dat digitaal communiceren wordt gestimuleerd en laagdrempelig is.
- Tussen BSOB en de deelnemers verloopt de dagelijkse communicatie zo veel mogelijk via het accountmanagement BSOB (accountmanagement@bs-ob.nl).

Artikel 10 – Klachtenafhandeling

1. BSOB moet klachten over de gedragingen van BSOB of één van haar medewerkers of bestuurders aannemen, behandelen en, voor zover dat binnen haar vermogen ligt, de ongewenste situatie binnen redelijke termijn ongedaan maken. De klachten worden conform de ‘Verordening klachtenbehandeling BSOB’ afgedaan. Informele klachtbehandeling verdient hierbij de voorkeur.
2. BSOB voert een registratie van ontvangen klachten van derden waarin ook is begrepen de afhandeling en oplossing van deze klachten. De regiefunctionarissen (zie contactenoverzicht) kunnen te allen tijde inzage krijgen in de klachtenregistratie van BSOB. In de reguliere Buraps en het jaarverslag van BSOB wordt verantwoording afgelegd over de klachtenafhandeling.
3. Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, moet BSOB tussen reguliere momenten van verslaglegging in overleg met de deelnemers treden om structurele, of aanhoudende klachten van derden op te heffen.

Artikel 11 – Wijziging van de SLA

1. Een voorstel tot wijziging kan door de regiefunctionarissen en/of BSOB worden besproken in het regievoerdersoverleg.
2. Een wijziging treedt in werking op het in de wijziging opgenomen tijdstip.
3. Indien één van de Partijen tijdens de uitvoering van deze SLA constateert dat het voor een behoorlijke uitvoering van deze SLA wenselijk dan wel noodzakelijk is om wijzigingen aan te brengen, dan wel deze SLA aan te vullen om tot een behoorlijke uitvoering te komen, licht deze partij de ander terstond in en treden de partijen hieromtrent in overleg.
4. Wijzigingen of aanvullingen op deze SLA gelden slechts voor zover zij tussen alle Partijen schriftelijk zijn vastgelegd en door beiden zijn ondertekend.

Artikel 12 – Contactpersonen, overlegstructuur en evaluatie

1. Partijen zullen ieder contactpersonen aanwijzen en indien noodzakelijk vervangers voor de contactpersonen.
2. De ondergetekenden verschaffen elkaar, middels voornoemde contactpersonen, alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van deze SLA.
3. De te hanteren overlegstructuur is opgenomen in Bijlage 6.
4. Jaarlijks zal in de maand september een evaluatie van deze SLA plaatsvinden. Indien nodig kunnen nadere afspraken worden gemaakt. Deze afspraken dienen schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 13 – Geschillen

Partijen zullen zich tot het uiterste inspannen om te voorkomen dat er zich geschillen voordoen waar in overleg geen oplossing voor gevonden kan worden. Mochten er toch geschillen ontstaan waarvoor geen oplossing gevonden kan worden dan zullen deze aanhangig worden gemaakt bij de daartoe bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.

Artikel 14 – Inwerkingtreding

1. Deze SLA treedt in werking op *1 januari 2025*
2. Deze SLA wordt aangegaan voor de duur van vijf jaar.
3. Deze SLA kan na afloop van de in het tweede lid bedoelde periode voor de duur van één jaar verlengd worden.

Artikel 15 – Slotbepaling

Deze SLA blijft van kracht indien de rechtsvorm van één van de partijen wordt omgezet in een andere rechtsvorm of door fusie verdwijnt, terwijl de taakomschrijving in de nieuwe situatie niet wezenlijk verandert.

Organisatie : Gemeente Asten

Vertegenwoordigd door : de heer L.J.M van de Moosdijk

Functie : Wethouder

Plaats : Asten

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Bernheze

Vertegenwoordigd door : de heer M.A.W.J.M. Wijdeven

Functie : Wethouder

Plaats : Heesch

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Boekel

Vertegenwoordigd door : mevrouw C.J.M. van den Elsen

Functie : Burgemeester

Plaats : Boekel

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Deurne

Vertegenwoordigd door : mevrouw G. Buter

Functie : Burgemeester

Plaats : Deurne

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Gemert-Bakel

Vertegenwoordigd door : mevrouw W. van Zeeland

Functie : Wethouder

Plaats : Gemert

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Laarbeek

Vertegenwoordigd door : de heer J.H.C.M. Briels

Functie : Wethouder

Plaats : Beek en Donk

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Maashorst

Vertegenwoordigd door : de heer G. van Heeswijk

Functie : Wethouder

Plaats : Uden

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Oss

Vertegenwoordigd door : de heer F.F.G.P. den Brok

Functie : Wethouder

Plaats : Oss

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Gemeente Someren

Vertegenwoordigd door : de heer K. Kusters

Functie : Wethouder

Plaats : Someren

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Waterschap Aa en Maas

Vertegenwoordigd door : de heer J. Scherrenberg

Functie : Lid Dagelijks Bestuur

Plaats : 's-Hertogenbosch

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : De Dienst Dommelvallei

Vertegenwoordigd door : mevrouw J. Nijland

Functie : Directeur

Plaats : Mierlo

Datum :

Handtekening voor akkoord :

Organisatie : Belastingssamenwerking Oost Brabant

Vertegenwoordigd door : de heer E.M. van der Reijden

Functie : Directeur

Plaats : Oss

Datum :

Handtekening voor akkoord :