Service Level Agreement (SLA)

Noordelijk Belastingkantoor

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1 Inleiding 3
Begripsbepaling 4
2 Algemene bepalingen 5
2.1 Deelnemers 5
3 Algemene kaders 7
3.1 Wijzigingen van de SLA 13
4 Slotbepalingen 14
5 Bijlagen 16

1 Inleiding

Wetterskip Fryslân, de waterschappen Noorderzijlvest en Hunze en Aa's en de gemeente Groningen hebben besloten samen te werken op het gebied van het heffen en invorderen van belastingen. Als samenwerkingsvorm is gekozen voor de oprichting per 1 januari 2018[1] van de Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor. Het Noordelijk Belastingkantoor zal de uitvoering van de heffing en inning van belastingen, rechten en retributies gaan verzorgen voor de gemeente Groningen, Wetterskip Fryslân, waterschap Noorderzijlvest en waterschap Hunze en Aa's, alsmede de uitvoering van de Wet WOZ voor de gemeente Groningen.

Het Noordelijk Belastingkantoor is klantgericht en wendbaar, gaat respectvol om met haar klanten en staat voor kwaliteit. De werkzaamheden worden verricht tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten. Zo ondersteunt het Noordelijk Belastingkantoor haar deelnemers bij het realiseren van hun publiek-maatschappelijke doelstellingen.

Het Noordelijk Belastingkantoor werkt vernieuwend en efficiënt, en draagt bij aan klantgericht samenwerken in Noord Nederland. Het streeft naar een effectieve en efficiënte procesvoering van zijn uitvoeringstaken, waarbij de gecombineerde aanslagoplegging voor zoveel mogelijk deelnemers op één aanslag een kerncomponent vormt. Het vertrouwen in de uitvoering van de taken door het Noordelijk Belastingkantoor bij de deelnemers is een voorwaarde.

De onderlinge afspraken over de dienstverlening op het gebied van de heffing en inning van belastingen, rechten, retributies en bestandsbeheer zijn vastgelegd in dit Service Level Agreement (SLA) tussen het Noordelijk Belastingkantoor en de waterschappen Fryslân, Noorderzijlvest en Hunze en Aa's en de gemeente Groningen.

In 2022 hebben er in onderling overleg een aantal wijzigingen in de SLA plaatsgevonden ten opzichte van de op 3 december 2018 door het bestuur vastgestelde versie. Het bestuur heeft op 19 september 2022 de gewijzigde SLA vastgesteld. De ingangsdatum van de gewijzigde SLA is 1 januari 2023.

In 2026 hebben er in onderling overleg een aantal wijzigingen in de SLA plaatsgevonden ten opzichte van de op 19 september 2022 door het bestuur vastgestelde versie. Het bestuur heeft op 14 september 2026 de gewijzigde SLA vastgesteld. De ingangsdatum van de gewijzigde SLA is met terugwerkende kracht 1 januari 2026.

Op de vastgelegde afspraken worden in dit SLA geen voorbehouden gemaakt. Dit betekent dat van deelnemers wordt verwacht dat er, binnen redelijke grenzen, alles aan wordt gedaan om de afspraken na te komen. Mocht ondanks deze inzet een afspraak niet kunnen worden nagekomen, dan is een tijdige afstemming en wederzijdse communicatie van deelnemers hierover van groot belang. Over de realisatie zijn meetbare en concrete afspraken gemaakt.

[1] Formeel is de GR in juli 2017 van start gegaan met uitzonding van de taken rondom de belastingheffing en invordering

Begripsbepaling

Noordelijk Belastingkantoor	Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor
Deelnemers	Samenwerkende openbare lichamen binnen het Noordelijk Belastingkantoor
Belastingplichtigen	Natuurlijke en niet-natuurlijke personen die op grond van de samenwerkingsregeling een aanslag gemeentelijke en/of waterschapbelastingen ontvangen van het Noordelijk Belastingkantoor
Regiefunctionaris	De functionaris die operationeel verantwoordelijk is voor de uitvoering, handhaving en verbetering van de samenwerkingsregeling voor zover het zijn eigen organisatie betreft.

Afkortingen

AWB	Algemene wet bestuursrecht
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BRP	Basisregistratie Personen
BRK	Basisregistratie Kadaster
GLO	Gegevens Levering Overeenkomst
H&A	Waterschap Hunze en Aa's
NHR	Basisregistratie Handelsregister
NZV	Waterschap Noorderzijlvest
OZB	Onroerendezaakbelasting
RWZI	Rioolwaterzuiveringsinstallatie
RZB	Roerende zaakbelasting
SLA	Service Level Agreement
WF	Wetterskip Fryslân
WOZ	Waardering onroerende zaken
WVOB	Verontreinigingsheffing bedrijven
WVOW	Verontreinigingsheffing woningen
ZUIB	Zuiveringsheffing bedrijven
ZUIW	Zuiveringsheffing woningen

2 Algemene bepalingen

2.1 Deelnemers

1. Waterschap Hunze en Aa's (hierna te noemen H&A), gevestigd te Veendam, vertegenwoordigd door de heer J. Kooistra (secretaris-directeur HEA);
2. Waterschap Noorderzijlvest (hierna te noemen NZV), gevestigd te Groningen, vertegenwoordigd door de heer B. Tammes (secretaris-directeur NZV);
3. Wetterskip Fryslân (hierna te noemen WF), gevestigd te Leeuwarden, vertegenwoordigd door de heer J. de Ruig (secretaris-directeur WF);
4. Gemeente Groningen, gevestigd te Groningen, vertegenwoordigd door de heer D. Hommes (concerndirecteur Gemeente Groningen);
5. de Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor, gevestigd te Groningen, vertegenwoordigd door de heer H. Julsing (directeur Noordelijk Belastingkantoor).

Hierna gezamenlijk te noemen: deelnemers.

Overwegende:

1. dat deelnemers een Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor (bedrijfsvoeringsorganisatie) zijn aangegaan waarbij de waardebepaling WOZ alsmede de heffing en invordering van de in de bijlage 1 genoemde en beschreven belastingsoorten van de deelnemers worden uitgevoerd door het Noordelijk Belastingkantoor;
2. dat de kwaliteit van de uitvoering van deze taken afhankelijk is van de kwaliteitseisen die de deelnemers danwel de wet hieraan stellen op het gebied van:
    - uitvoering van de opgedragen taken;
    - de juistheid, volledigheid en actualiteit van de gegevensaanlevering van de gemeenten en waterschappen, in het bijzonder voor wat betreft de gemeentelijke basisregistraties zoals de BAG, BRP en de WOZ alsmede de tariefdifferentiatiekaarten;
    - de gegevensuitwisseling tussen de deelnemers en het Noordelijk Belastingkantoor;
3. dat het noodzakelijk is om nadere afspraken te maken over de kwaliteitseisen, de wijze waarop en condities waaronder:
    - het Noordelijk Belastingkantoor de aan haar opgedragen taken zal uitvoeren en nader vorm zal geven aan de dienstverlening die het Noordelijk Belastingkantoor de deelnemers zal bieden;
    - de deelnemers de door het Noordelijk Belastingkantoor benodigde gegevens zullen aanleveren;
    - deelnemers de wederzijdse uitwisseling van gegevens inrichten en uitvoeren;

komen het volgende overeen:

Artikel 1. Onderdelen van de overeenkomst

Tot deze overeenkomst worden gerekend de algemene bepalingen, algemene kaders, slotbepaling alsmede de bijlage 1 (Lijst van producten en diensten), bijlage 2 (Klantcontact), bijlage 3 (Managementrapportages), bijlage 4 (Overlegstructuur), bijlage 5 (Gegevens Levering Overeenkomst).

Artikel 2. 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 het Noordelijk Belastingkantoor en de deelnemers in hun rol van toeleverancier.

3 Algemene kaders

Artikel 3. Uitgangspunten

1. In de Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor 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 het Noordelijk Belastingkantoor is vastgelegd in bijlage 1 (lijst van producten en diensten). Bijlage 2 bevat de afspraken over het klantcontact en bijlage 3 omvat de afspraken rondom de managementrapportages. In bijlage 4 wordt de overlegstructuur weergegeven. In bijlage 5 wordt de Gegevens Levering Overeenkomst beschreven.
3. De kaders die het Noordelijk Belastingkantoor en zijn deelnemers in hun rol als toeleverancier hanteren bij hun dienstverlening zijn vastgelegd in:
   - wetgeving;
   - (belasting)verordeningen van de deelnemers;
   - beleidsregels van het Noordelijk Belastingkantoor en van de deelnemers;
   - dit Service Level Agreement;
   - overige voorschriften (denk aan het meewerken aan de uitvoering van een protocol Handhaving) die door de rijksoverheid, het waterschap, de provinciale of de 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 Noordelijk Belastingkantoor zijn geformuleerd, is het streven tussen deelnemers dat de uitvoering van taken met betrekking tot belastingheffing en inning maximaal geharmoniseerd wordt. Het (politiek) beleid is en blijft echter bevoegdheid van het bestuur van de individuele deelnemers.

Artikel 4. Aanpassen van de dienstverlening

Indien vanuit de deelnemer een verzoek aan het Noordelijk Belastingkantoor wordt gedaan om bestaande dienstverlening te wijzigingen of een nieuwe / aanvullende vorm van dienstverlening aan te bieden, wordt de onderstaande procedure in acht genomen:

1. De deelnemer dient een schriftelijk voorstel in bij het Noordelijk Belastingkantoor.
2. Het Noordelijk Belastingkantoor toetst het voorstel op uitvoerbaarheid en geeft de (financiële) consequenties van uitvoering van het voorstel aan deelnemer aan. Het betreft een integrale toetsing op alle deelnemers.
3. Na overleg met de deelnemer over de (financiële) consequenties wordt het voorstel besproken in het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor en wordt een besluit genomen.

Wanneer vanuit het Noordelijk Belastingkantoor een voorstel is geformuleerd voor inhoudelijke wijzigingen van bestaande dienstverlening of het verzorgen van een nieuwe dienstverlening, wordt de volgende procedure in acht genomen:

1. De directeur van het Noordelijk Belastingkantoor dient een voorstel voor nieuwe c.q. gewijzigde dienstverlening op een bepaald terrein in bij de regiefunctionarissen.
2. De regiefunctionarissen toetsen het voorstel aan de hand van het beleid van de deelnemer.
3. Vervolgens wordt het voorstel in het bestuurlijk besluitvormingstraject bij de deelnemer(s) gebracht.

Wijzigingen of aanvullingen op deze overeenkomst gelden slechts voor zover zij tussen alle deelnemers schriftelijk zijn vastgelegd en door alle deelnemers zijn ondertekend.

Artikel 5. Kwaliteitsbewaking

De kwaliteitscriteria en kwaliteitsnormen waarmee de prestaties van het Noordelijk Belastingkantoor en de deelnemers in hun rol van toeleverancier kunnen worden gemeten, staan beschreven in tabel 3 van bijlage 1. Jaarlijks worden deze criteria door deelnemers besproken en zo nodig gewijzigd.

Deelnemers investeren in de continue verbetering van hun bedrijfsvoeringsprocessen en verplicht zich kwaliteitsissues in de onderlinge informatie-uitwisselingsprocessen op gestandaardiseerde wijze en binnen 8 weken duurzaam op te lossen.

Deelnemers informeren elkaar gevraagd en ongevraagd over in- en externe kwaliteitsaudits die gerelateerd zijn aan de onderlinge informatie uitwisselingsprocessen.

Artikel 6. Informatiebeveiliging

Het Noordelijk Belastingkantoor zorgt ervoor dat zijzelf en de deelnemers tenminste kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van informatieveiligheid en privacybescherming. Daarom wordt ingezet op het verhogen van informatieveiligheid en verdere professionalisering van de informatiebeveiligingsfunctie in de organisatie. Dezelfde inzet geldt ook voor de dienstverlening aan de deelnemers bij het realiseren van hun informatieveiligheid.

Aan de hand van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) doet het Noordelijk Belastingkantoor actief aan risicomanagement en geeft de informatiebeveiliging vorm op basis van expliciete risicoafwegingen. Hiermee wordt dit kwaliteitsaspect van de informatievoorziening gewaarborgd. Dit is geen eenmalig proces, maar een proces van continue verbeteren middels de Plan-Do-Control-Act cyclus. Doormiddel van de BIO-rapportages wordt periodiek hierover verantwoording afgelegd. Daarnaast wordt jaarlijks verantwoording afgelegd middels de In Control Verklaring (ICV), dit maakt onderdeel uit van de jaarlijkse accountantscontrole.

Artikel 7. Randvoorwaarden

Voor het uitvoeren van de gewenste dienstverlening is een adequate afstemming vereist met de gerelateerde processen bij deelnemers. Dit vertaalt zich naar ondergenoemde randvoorwaarden.

1. De gemeente levert omgevingsvergunnings- en gereedmeldingsgegevens aan het Noordelijk Belastingkantoor.
2. Het Noordelijk Belastingkantoor legt per deelnemer vast (in onderling overleg) welke gegevens nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden voor de deelnemer alsmede de wijze en het moment waarop deze periodiek door deelnemer aan het Noordelijk Belastingkantoor beschikbaar moeten worden gesteld. Deze gegevens worden om niet verstrekt met inachtneming van de wettelijke voorschriften in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming inclusief bijbehorende bewerkersovereenkomsten. Dit is uitgewerkt in bijlage 5 van deze overeenkomst.
3. Deelnemers dragen zorg voor een tijdige, volledige en juiste gegevenslevering.
4. Deelnemers sluiten aan bij de geldende landelijke standaard (bijvoorbeeld Stuf-WOZ) of bij het ontbreken van een landelijke standaard, bij een onderlinge afgestemde standaard van het Noordelijk Belastingkantoor.

5. Deelnemers maken gebruik van gegevenskoppelingen met de (basis)registraties in het kader van de uitvoering van dit SLA. Deze gegevensuitwisseling wordt om niet verstrekt, voor zover dit contractueel en/of wettelijk is toegestaan.
6. Alle benodigde gegevensoverdrachten en informatie-uitwisseling tussen deelnemers vinden waar mogelijk geautomatiseerd én om niet plaats. Gegevens worden vertrouwelijk behandeld.
7. De activiteiten van het Noordelijk Belastingkantoor worden op basis van de door het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor vastgestelde begroting uitgevoerd. De bijdrage van de deelnemers wordt op basis van bevoorschotting conform de vastgestelde liquiditeitsplanning aan het Noordelijk Belastingkantoor overgemaakt. De bevoorschotting is afgestemd op de liquiditeitsbehoefte van het Noordelijk Belastingkantoor. Deze wordt ieder jaar opnieuw vastgesteld en in het voorafgaande jaar met de deelnemers besproken. Hierbij wordt aangesloten op de begrotingscyclus van het Noordelijk Belastingkantoor.

Eventuele overschotten en/of tekorten worden, op basis van de vastgestelde jaarrekening, verrekend met de deelnemers overeenkomstig de in het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor vastgestelde verdeelsleutel.

Artikel 8. Werkwijze uniformering beleid

Om de werkzaamheden in het samenwerkingsverband zo efficiënt mogelijk uit te kunnen voeren hebben de deelnemers afgesproken het uitvoeringsbeleid zo veel als mogelijk te uniformeren. Voor eventueel toekomstig te harmoniseren uitvoeringsbeleid geldt de volgende procedure:

1. Het Noordelijk Belastingkantoor dan wel de deelnemer dient een voorstel tot uniform beleid op een bepaald terrein in bij de regiefunctionarissen van de deelnemers.
2. Indien tussen de regiefunctionarissen consensus bestaat rondom het voorstel, wordt het voorstel ter besluitvorming aan het bestuur van de deelnemers aangeboden. Het Noordelijk Belastingkantoor brengt de gevolgen op de uitvoeringskosten alsmede de termijn waar binnen deze te verwachten zijn, in kaart. Deze wordt toegevoegd aan het voorstel.
3. Bij een positief besluit op het harmoniseringsvoorstel worden de financiële gevolgen met inachtneming van artikel 7, lid 7 in de begroting van het Noordelijk Belastingkantoor verwerkt.

Extra's op- of afwijkingen van het besluit tot standaard uitvoeringsbeleid worden door het Noordelijk Belastingkantoor, na het uitbrengen van een offerte en akkoord van de deelnemer in rekening gebracht (zie artikel 12 Meerwerk).

Beleidsregels en verordeningen worden zoveel als mogelijk geharmoniseerd. Bij het opstellen van de jaarlijkse begroting en bij de personele bezetting van het Noordelijk Belastingkantoor wordt uitgegaan van een volledige harmonisatie van de beleidsregels met betrekking tot het uitvoeringsbeleid.

Voor een goede en efficiënte uitvoering van de diensten die door het Noordelijk Belastingkantoor geleverd worden, is het op tal van terreinen afhankelijk van de ondersteuning door deelnemers. De wetgeving op het gebied van de beslistermijnen en dwangsommen maakt tijdige afstemming van de ondergenoemde onderwerpen evident. Om de voortgang van deze processen te bewaken, zijn er in onderling overleg nadere werkafspraken gemaakt rondom de volgende onderwerpen:

1. vaststaande en procedureel afgeronde juridische kaders, bijvoorbeeld vastgestelde belastingverordeningen;
2. vastgestelde beleidsregels op het terrein van heffing en invordering;
3. juridische afstemming en advisering;
4. advisering bij afbakening natuur/wegen/ongebouwd, binnendijk/buitendijks en open water/grond;
5. advisering bij aanslagen meet- en bemonsteringsbedrijven
6. ondersteuning van belastingprocessen met digitaal kaartmateriaal.

Artikel 9. Managementinformatie

Het Noordelijk Belastingkantoor informeert de deelnemers conform het gestelde in bijlage 3 over het verloop van de dienstverlening.

Artikel 10. Aanslagoplegging

Het Noordelijk Belastingkantoor draagt zorg voor het tijdig, volledig en juist opleggen van de aanslagen voor wat betreft alle actieve belastingsoorten van de deelnemers.

1. De WOZ-beschikkingen en de gecombineerde aanslagen worden, als basisuitgangspunt, uiterlijk, conform artikel 24 wet WOZ, acht weken na het begin van het kalenderjaar waarvoor zij gelden verzonden. Het aantal waardebeschikkingen dat op tijdstip wordt verzonden is minimaal gelijk aan het percentage dat is vastgelegd in het normeringsstelsel van de Waarderingskamer. Het percentage beschikkingen dat acht weken na het begin van het kalenderjaar wordt opgelegd is tenminste 95% van het totaal.
2. De aanslagen van de waterschapsbelasting worden conform de kohierplanning van het Noordelijk Belastingkantoor opgelegd. De kohierplanning wordt uiterlijk in december ter goedkeuring overgelegd aan de deelnemers.
3. Aan het einde van het 1e, 2e, 3e en 4e jaar (4e jaar alleen in geval van tijdvakbelasting) waarin de belasting kan worden opgelegd, is minimaal dat percentage van het te verwachten totaal op te leggen belastingbedrag opgelegd zoals in bijlage 1, tabel 4 is vastgelegd.
4. Binnen een termijn van 3 jaar na het ontstaan van de belastingschuld is het volledige belastingbedrag opgelegd. Voor de tijdstipbelasting ontstaat de belastingschuld op 1 januari van het heffingsjaar. Voor de tijdvakbelasting ontstaat de belastingschuld op 31 december van het betreffende belastingjaar.
5. Ten behoeve van het opleggen van de heffingen moet het Noordelijk Belastingkantoor tijdig beschikken over de tarieven voor het komende belastingjaar. De tarieven per belastingsoort van de gemeentelijke belasting en van waterschapsbelasting worden jaarlijks door de gemeenteraad (voor gemeentelijke deelnemers) en het algemeen bestuur (voor waterschappen) vastgesteld in november of december van het jaar voorafgaand aan het belastingjaar. Zodra de tarieven zijn vastgesteld, wordt het Noordelijk Belastingkantoor hiervan schriftelijk, uiterlijk op 15 december voorafgaande aan het belastingjaar, in kennis gesteld. Indien bestuurlijk gewenst kan voor de tarieven watersysteembeheer gebouwd een uitzondering worden gemaakt. In dat geval dient het Noordelijk Belastingkantoor uiterlijk 1 maart in kennis te worden gesteld van de tarieven. Tevens zullen de waterschappen dan de gespecificeerde belastingopbrengst per categorie, zoals die in hun begroting is opgenomen, verstrekken aan het Noordelijk Belastingkantoor.

Artikel 11. Belastingopbrengsten – Afdrachten

Bij het Noordelijk Belastingkantoor worden de financiële mutaties in de belastingopbrengsten per deelnemer en per belastingsoort verwerkt. Het Noordelijk Belastingkantoor boekt wekelijks de binnengekomen belastingontvangsten per belastingsoort door naar de betreffende deelnemer. Verminderingen worden hierin automatisch meegenomen. Maandelijks wordt er een specificatie via journaalposten verstuurd aan de financiële administraties van de betreffende deelnemers. De verantwoordelijkheid voor het vastleggen van deze mutaties in de laatstgenoemde administraties ligt bij de deelnemers zelf.

1. Indien er sprake is van een gedeeltelijke betaling van het gecombineerde aanslagbedrag, dan zal de afdracht naar evenredigheid op aanslagregelniveau plaatsvinden.
2. De opbrengsten van de vervolgingskosten blijven bij het Noordelijk Belastingkantoor achter en worden daar ook verantwoord. De kostenvergoeding in het kader van de afhandeling van bezwaarschriften en proceskostenvergoeding zijn voor rekening van het Noordelijk Belastingkantoor en worden ook aldaar verantwoord.

Artikel 12. Meerwerk

Indien een deelnemer aan het Noordelijk Belastingkantoor verzoekt incidentele aanvullende werkzaamheden zoals opgenomen in bijlage 1 te verrichten, die naar het oordeel van het Noordelijk Belastingkantoor zodanig belastend zijn, dat deze niet binnen het reguliere werkproces kunnen worden uitgevoerd, is er sprake van meerwerk. Het Noordelijk Belastingkantoor geeft vooraf, met uitzondering van spoedeisende zaken, bij de deelnemer aan wanneer hier sprake van is. De directeur van het Noordelijke Belastingkantoor treedt daartoe met betrokken deelnemer(s) in overleg om de werkzaamheden af te bakenen en in te plannen. De kosten van het meerwerk, als gevolg van een afwijkende werkwijze, worden bij de betreffende deelnemer in rekening gebracht. Daartoe zal een offerte worden opgesteld. Na accordering van de offerte starten de werkzaamheden conform eerder overeengekomen afbakening en planning.

Voor de juridische kosten die samenhangen met het behandelen van en beslissen op bezwaar-, verzoek- en beroepsschriften etc. (zie algemene werkzaamheden in Bijlage 1, punt 7) geldt dat als deze per zaak hoger dan € 25.000 zijn de betreffende deelnemer alle kosten volledig zelf draagt.

Artikel 13. Klantcontacten

Het Noordelijk Belastingkantoor is verantwoordelijk voor en verzorgt de communicatie met de klanten over de opgelegde aanslagen, de verzonden aanmaningen, de betekende dwangbevelen, de verzoeken om kwijtschelding en de afdoening van verzoek- en bezwaarschriften. Belastingplichtigen worden nimmer terugverwezen naar de deelnemer. In bijlage 2 wordt nader ingegaan op klantcontact.

1. Uitgangspunt bij de communicatie tussen het Noordelijk Belastingkantoor en belastingplichtige is dat informatie zo veel als mogelijk digitaal ter beschikking wordt gesteld. Digitaal communiceren wordt gestimuleerd en laagdrempelig gehouden.
2. Daarnaast worden vragen rechtstreeks aan de deelnemers gesteld. Het betreft dan veelal beleidsmatige vragen over de aanslagoplegging. De beantwoording op deze vragen wordt door de deelnemer zelf gedaan. Zo nodig wordt de vraag voor afdoening doorgezonden aan het Noordelijk Belastingkantoor.
3. Ten aanzien van het telefonische klantcontact is een actieve benadering van het Fries. Dat wil zeggen, indien een belastingplichtige in het Fries aangesproken wil worden,

handelt een Friestalige medewerker van het Noordelijk Belastingkantoor het telefoongesprek af. Indien er op dat moment geen Friestalige medewerker aanwezig is, wordt er een terugbelverzoek aangemaakt.

Artikel 14. Overlegstructuur

De te hanteren overlegstructuur van het Noordelijk Belastingkantoor is opgenomen in bijlage 4.

Artikel 15. Klachtenafhandeling

Het Noordelijk Belastingkantoor dient klachten over gedragingen van het Noordelijk Belastingkantoor, haar medewerkers of bestuurders aan te nemen, te behandelen en voor zover dat binnen haar vermogen ligt, de klacht binnen een termijn van 6 weken af te handelen. De klachten worden, met inachtneming van de AWB, conform de 'verordening klachtenbehandeling Noordelijk Belastingkantoor' afgedaan.

1. Het Noordelijk Belastingkantoor voert een registratie van ontvangen schriftelijke klachten, waarin ook de afhandeling en oplossing van klachten is inbegrepen. Deelnemers hebben inzage in de klachtenregistratie van het Noordelijk Belastingkantoor. Jaarlijks wordt hierover aan het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor gerapporteerd.
2. Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, dient het Noordelijk Belastingkantoor tussen reguliere momenten van verslaglegging in overleg met de deelnemers treden om structurele of aanhoudende klachten op te heffen.
3. Indien de afhandeling van een klacht veranderingen in het werkproces noodzakelijk maakt, voert het Noordelijk Belastingkantoor deze door.

Artikel 16. Regiefunctionaris en evaluatie

Deelnemers wijzen ieder een regiefunctionaris aan en indien noodzakelijk vervangers voor de regiefunctionaris.

1. De deelnemers verschaffen elkaar, middels voornoemde regiefunctionaris, alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van deze overeenkomst;
2. Jaarlijks wordt deze SLA besproken in het regieoverleg.
3. Om een beeld te krijgen over de tevredenheid van de dienstverlening van het Noordelijk Belastingkantoor, wordt jaarlijks onder burgers een kwalitatief 'klanttevredenheidsonderzoek' ten aanzien van de heffings- en invorderingspraktijk uitgevoerd, waaruit verbeterpunten kunnen worden afgeleid. In onderling overleg stellen de deelnemers gezamenlijk de onderzoekthema's en vraagomschrijvingen op.

Artikel 17. Geschillen

Deelnemers 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 kunnen deze aanhangig worden gemaakt bij de daartoe bevoegde rechter van de rechtbank Noord Nederland.

Artikel 18. Aansprakelijkheid en vrijwaring

Deelnemers zullen ieder uit hoofde van de SLA volledige zorgvuldigheid betrachten ten aanzien van het in stand houden en bevorderen van de goede naam van de deelnemers.

1. Het Noordelijk Belastingkantoor is verplicht zich voor zijn personeel tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd te houden.

3.1 Wijzigingen van de SLA

Artikel 19. Wijziging van de overeenkomst

Op voorstel van één of meer deelnemers of van het Noordelijk Belastingkantoor kan deze SLA gewijzigd worden. Een wijziging, waaronder ook een aanvulling wordt verstaan, in de (kwaliteit van de) te verlenen diensten kan worden geïnitieerd door deelnemers als collectief, door een individuele deelnemer of door het Noordelijk Belastingkantoor. Voorstellen hieromtrent worden besproken tijdens het regie- en directieoverleg (zie bijlage 4 voor de overlegstructuur).

1. Indien één van de deelnemers tijdens de uitvoering van deze overeenkomst constateert dat het wenselijk dan wel noodzakelijk is om wijzigingen aan te brengen, om tot een verbeterde uitvoering te komen, licht deze deelnemer de andere terstond in en treden de deelnemers in overleg.
2. Gewenste wijzigingen dienen voor 1 september beschreven te zijn om voor 1 januari van het opvolgende jaar geëffectueerd te worden.
3. Wijzigingen op deze overeenkomst gelden slechts voor zover zij tussen alle deelnemers schriftelijk zijn vastgelegd en door alle deelnemers zijn ondertekend.

4 Slotbepalingen

Artikel 20. Inwerkingtreding

1. Deze aangepaste SLA treedt in werking met terugwerkende kracht op 1 januari 2026 en vervangt daarmee de eerder vastgestelde versie van 19 september 2022.
2. Deze SLA is geldig tot deze wordt vervangen door een nieuw overeengekomen SLA en voor zolang de Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor bestaat.
3. Na beëindiging van deze Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor zullen voor de heffingen en invordering relevante gegevens ter beschikking worden gesteld aan de deelnemers in een in onderling overleg te bepalen vorm.

Artikel 21. Slotbepaling

Het Noordelijk Belastingkantoor als opdrachtnemer en de waterschappen en gemeente Groningen als opdrachtgever verplichten zich tot het leveren van een maximale inzet om de overeengekomen diensten binnen de vastgestelde begroting en met de afgesproken kwaliteit uit te voeren. Als zich situaties voordoen welke mogelijk schade veroorzaken bij de deelnemers wordt dit op het vroegst mogelijke moment bij de deelnemers gemeld.

Betrokken deelnemers zijn het vorenstaande overeengekomen.

Namens de dagelijkse besturen van de waterschappen.

Namens het college van de gemeente Groningen.

Handtekeningen:

.....

.....

.....

.....

5 Bijlagen

Bijlage 1 Producten en Diensten

In deze bijlage worden de producten en diensten van het Noordelijk Belastingkantoor beschreven. In onderstaande tabel staat per deelnemer aangegeven welke belastingsoorten de deelnemer heeft.

Tabel 1. Belastingen per deelnemer

Wetterskip / Waterschap			
Belastingsoort	**WF**	**NZV**	**H&A**
Verontreinigingsheffing	v	v	v
Watersysteemheffing gebouwd en ongebouwd	v	v	v
Watersysteemheffing natuur	v	v	V
Watersysteemheffing ingezetenen	v	v	v
Zuiveringsheffing (bedrijven en woningen)	v	v	v

Gemeente Groningen	
Belastingsoort	**Groningen**
Afvalstoffenheffing [2]	v
Begrafenis- of lijkbezorgingsrechten	v
Forensenbelasting	
Hondenbelasting [3]	
Leges	v
Haven- of liggeld	v
Marktgelden	v
OZB (incl. uitvoering Wet WOZ)	v
RZB	v
Parkeerbelasting [4]	v
Precariobelasting [5]	v
Reclamebelasting	v
Reinigingsrecht	v
Rioolheffing	v
Logies- of toeristenbelasting	v

Werkzaamheden algemeen

Het Noordelijk Belastingkantoor voert voor de deelnemers voor zover van toepassing onderstaande werkzaamheden uit:

1. de uitvoering van de Wet WOZ, inclusief het vaststellen van de WOZ-beschikking;
2. de uitvoering van de heffing en inning van belastingen (zie tabel 1), rechten en retributies, alsmede de afwikkeling van bezwaar- en beroepsschriften van de belastingsoorten en die gericht zijn tegen de vastgestelde WOZ-waarde, inclusief vertegenwoordiging bij (belasting)rechter en het organiseren van hoorzittingen;
3. verzorgen van beleidsadvies dat betrekking heeft op heffen, innen en kwijtschelding voor belastingen die door het Noordelijk Belastingkantoor worden uitgevoerd;

[2] Betreft onderdelen 1,2 en 3 van de tarieventabel behorend bij de Verordening afvalstoffenheffing
[3] Met ingang van 2022 is hondenbelasting gemeente Groningen komen te vervallen
[4] Betreft onderdeel I van de tarieventabel behorend bij de Verordening parkeerbelastingen
[5] Betreft onderdelen 1, 3, 4 en 5 van de tarieventabel behorend bij de Verordening precariobelasting

4. De deelnemers dragen zelf zorg voor de vaststelling en verdere formele afhandeling, inclusief rechtsgeldige publicatie van de belastingverordeningen. Dit aan de hand van wetswijzigingen, adviezen van de Unie van Waterschappen, Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het lokaal fiscaal beleid. Het Noordelijkbelastingkantoor adviseert op verzoek en blijft wel verantwoordelijk voor het maken van bijlage 1.
5. Het kenbaar maken van wetswijzigingen, adviezen van de Unie van Waterschappen en het lokaal fiscaal beleid die mogelijk van invloed zijn op de overeenkomsten die de waterschappen hebben gesloten met de aanbieders van separate afvalstromen. Waarbij de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid over de wijziging van de overeenkomsten bij de deelnemers blijft. De deelnemers dragen zorg voor de vaststelling en verdere formele afhandeling. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist doorvoeren van de door het Noordelijk Belastingkantoor in het kader van bovengemelde actualisatie voorgestelde wijzigingen inclusief aanpassen van de overeenkomsten. Het Noordelijk Belastingkantoor levert desgewenst advies en ondersteuning; inclusief bedrijfsbezoeken, het verwerken van de bedrijfsgegevens van separate afvalstromen in Webismeet.
6. het wijzigen van opgestelde beleidsregels;
7. het opstellen van aanwijzingsbesluiten;
8. het behandelen van en beslissen op bezwaar-, verzoek- en beroepsschriften, inclusief vertegenwoordiging bij de (belasting)rechter en het organiseren van hoorzittingen;
9. het behandelen van en beslissen op kwijtscheldingsverzoeken;
10. het behandelen van en beslissen op beroepsschriften kwijtschelding;
11. (dwang)invordering
12. het behandelen van WOO-verzoeken met betrekking tot informatie die bij het Noordelijk Belastingkantoor berust. Eventuele bij gemeenten of waterschap binnengekomen WOO-verzoeken met betrekking tot informatie die bij het Noordelijk Belastingkantoor berust worden naar het Noordelijk Belastingkantoor doorgestuurd;
13. het digitaal beschikbaar stellen van ten minste de taxatieverslagen (inclusief referentiepanden) in het kader van de Wet WOZ;
14. het vooraf beschikbaars stellen van de WOZ-gegevens aan burgers middels voormeldingen WOZ binnen vooraf afgestemde gebieden en het afhandelen van de daaruit volgende reacties.
15. het leveren van informatie aan Waarderingskamer, CBS, Waterschappen en Rijksbelastingdienst alsmede aan andere, niet genoemde, instanties voor zover daartoe een wettelijke verplichting bestaat;
16. verzorgen van communicatie rond het proces van aanslagoplegging en invordering (bijsluiters, informatie in media en op internetpagina http://www.noordelijkbelastingkantoor.nl);
17. het aanleveren van gegevens voor Benchmarks waaraan de deelnemers willen meewerken (Waarderingskamer, Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen, Unie van Waterschappen, VNG etc.);
18. klachtenafhandeling;
19. vragen vanuit (de besturen van) deelnemers.

Specifieke werkzaamheden voor de gemeente Groningen

Het Noordelijk Belastingkantoor voert namens de gemeente Groningen met betrekking tot brug- en havengeld, marktgeld, leges, begrafenisrechten, afvalstoffenheffing als bedoeld in de onderdelen 4 en 5 van de tarieventabel behorend bij de Verordening afvalstoffenheffing, parkeerbelasting als bedoeld in onderdeel II van de tarieventabel behorend bij de Verordening parkeerbelasting en precariobelasting als bedoeld in de onderdelen 0, 2 en 6 van de tarieventabel behorend bij de Verordening precariobelasting de volgende werkzaamheden uit:

1. het doen van uitspraak op bezwaar en het voeren van procedures in (hoger) beroep als bedoeld in hoofdstuk V van de Algemene wet inzake rijksbelastingen;
2. de dwanginvordering als bedoeld in hoofdstuk III van de Invorderingswet 1990.

Specifieke werkzaamheden voor de waterschappen

1. Grensoverschrijdend afvalwater:
   Ten behoeve van de onderlinge verrekening van kosten tussen de waterschappen voor het over en weer leveren van diensten op het terrein van transport, het zuiveren van afvalwater en de verwerking van slib, levert het Noordelijk Belastingkantoor jaarlijks informatie over het aantal in rekening gebrachte vervuilingseenheden per specifieke zuiveringsinstallatie. De in rekening gebrachte vervuilingseenheden, per postcodegroep en per rwzi, worden indien deelnemers daarom verzoeken aan hen verstrekt.
2. Heffingstechnologie:
   Voor de waterschappen beschikt het Noordelijk Belastingkantoor over eigen Heffingstechnologen. In de tabel 2a en 2b zijn de werkafspraken hieromtrent opgenomen. De Heffingstechnologen hebben de volgende taken:
   - adviseren van de aanslagregeling;
   - beoordelen van de ingevoerde analyseresultaten;
   - maken van meetbeschikkingen;
   - bepalen meetfrequentie;
   - adviseren over bezwaarschriften en beroepsschriften;
   - adviseren over ramingen en begrotingen;
   - adviseren over de technische kant van de verordeningen;
   - afleggen van bedrijfsbezoeken;
   - het verrichten van ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de uitvoering van de privaatrechtelijke overeenkomsten bij separate afvalwaterstromen.
3. Ondersteuning bij schouwvoering:
   Het Noordelijk Belastingkantoor verstrekt indien gevraagd, de beschikbare informatie ten behoeve van de schouwvoering aan de deelnemers.
4. Ondersteuning bij verkiezingen
   Het Noordelijk Belastingkantoor verleent inhoudelijke ondersteuning bij de verkiezingen met betrekking tot kadastrale informatie (percelen en eigenaren), BRP (ingezetenen) bij de totstandkoming en controle van het kiesregister en kandidatenlijsten of andere ondersteuning in het kader van verkiezingen.
5. Gegevensaanlevering ten behoeve van het Kostentoedelingsonderzoek (wettelijke verplichting waterschappen tenminste eens in de vijf jaar ter herzien).
6. Gegevensaanlevering ten behoeve van het opstellen en factureren van de privaatrechtelijke overeenkomsten bij separate afvalwaterstromen.

Tabel 2a. Werkafspraken Heffingstechnologie (afdelingsniveau) tussen het Noordelijk Belastingkantoor en de waterschappen Wetterskip Fryslân, Noorderzijlvest en Hunze & Aa's

	Onderwerp	***Werkzaamheden***	***Door wie***	***Frequentie/termijn***
1	**Meetbeschikking**	Opstellen en verlenen (nieuwe) meetbeschikking	Noordelijk Belastingkantoor	Bij wijziging in proces of wet- en regelgeving
		Advies technisch inhoudelijk gedeelte meetbeschikking	Noordelijk Belastingkantoor i.o.m. waterschap	Doorlopend
		Bepaling meetfrequentie	Noordelijk Belastingkantoor	Eens per drie jaar of bij wijziging proces
		Advisering over klasse-indeling bij overgang naar tabel	Noordelijk Belastingkantoor i.o.m. waterschap	Doorlopend
2	**Aanslagregeling**	Advies voorlopige aanslag	Noordelijk Belastingkantoor	Eens per jaar n.a.v. ingevuld prognoseformulier (meetbedrijven)
		Aanpassing voorlopige aanslag	Noordelijk Belastingkantoor	Eens per jaar op basis van tussentijdse gegevens
		Advies definitieve aanslag	Noordelijk Belastingkantoor. Bij bijzonderheden i.o.m. de waterschap	Jaarlijks na beoordeling aangifte
3	**Bezwaarschriften**	Advisering bezwaar en beroepschriften	Noordelijk Belastingkantoor. Bij bijzonderheden i.o.m. waterschap over technisch inhoudelijke zaken	I.v.m. afdoeningstermijn advies van waterschappen binnen twee weken na ontvangst of door waterschap aangegeven prognose verwachte tijdsduur
4	**T-correctie**	Beoordeling onderzoeksvoorstellen/resultaten+ opstellen (meet)beschikkingen	Noordelijk Belastingkantoor	Jaarlijks
5	**WebisMeet**	Beoordeling ingevoerde gegevens	Noordelijk Belastingkantoor. Bij afwijkende meetcijfers correspondentie naar waterschap	Doorlopend
		Onderhoud systeem, mutaties, ICT ondersteuning, vertegenwoordiging in werkgroepen	Noordelijk Belastingkantoor	
6	**Verordeningen**	Aanpassingen in verordeningen en bijlage I	Noordelijk Belastingkantoor /waterschappen waarbij juridische medewerkers de verordening en technologen de bijlage wijzigen. Vaststelling door waterschap	Jaarlijks
7	**Begroting**	Advisering over meerjarenraming, balansposten en begroting	Noordelijk Belastingkantoor op basis van gegevens WebisMeet en prognoseformulier aangevuld met algemene informatie vanuit Noordelijk	Jaarlijks
		Advisering over kwartaalrapportage		4 maal per jaar

	Onderwerp	*Werkzaamheden*	*Door wie*	*Frequentie/termijn*
			Belastingkantoor /waterschappen	
8	**Voorlichting**	Bedrijfsbezoek (meet)bedrijven	Noordelijk Belastingkantoor m.b.t. WebisMeet, meetbeschikking, meetfrequentie, wet- en regelgeving. Samen met waterschap als technische aspecten worden gecombineerd	Doorlopend
9	**Controles**	Bedrijfsbezoek meetbedrijven	Noordelijk Belastingkantoor en waterschap. Soms afzonderlijk soms gezamenlijk, afhankelijk van het onderwerp	Doorlopend
		Bedrijfsbezoek tabelbedrijven	Gebied Wetterskip Fryslân door waterschap en Noordelijk Belastingkantoor. Gebied NZV en H&A door Noordelijk Belastingkantoor	
		Projecten	Noordelijk Belastingkantoor en waterschappen waarbij waterschappen bepalend zijn	
10	**Dossiervorming**	Verslagen bedrijfsbezoeken, meetbeschikkingen, T-correctie etc	Door Noordelijk Belastingkantoor en waterschap uploaden in WebisMeet	Doorlopend
		Bezwaar en beroep	Noordelijk Belastingkantoor	
11	**Beleid**	Initiatief wijzigingen beleid	Samenwerking tussen Noordelijk Belastingkantoor en waterschap	Doorlopend
		Opstellen beleidsdocumenten	Noordelijk Belastingkantoor en waterschap	

Tabel 2b. Werkafspraken Separate lozers Heffingstechnologie (afdelingsniveau) tussen het Noordelijk Belastingkantoor en de waterschappen Wetterskip Fryslân, Noorderzijlvest en Hunze & Aa's

	Onderwerp	***Werkzaamheden***	***Door wie***	***Frequentie/termijn***
1	**Overeenkomst met separate lozers**	Opstellen overeenkomst	Waterschappen	Verschillend per waterschap
		Advies technisch inhoudelijk gedeelte overeenkomst (o.a. T-correctie)	Noordelijk Belastingkantoor i.o.m. waterschap	Bij opstellen nieuwe overeenkomst of herziene overeenkomst
		Bepaling meetfrequentie	Noordelijk Belastingkantoor	Voorafgaand aan nieuwe of gewijzigde overeenkomst
		Advisering over klasse-indeling bij overgang naar tabel	Noordelijk Belastingkantoor i.o.m. waterschap	Doorlopend
2	**Facturering separate lozers**	Advies voorlopige nota	Noordelijk Belastingkantoor	Eens per jaar n.a.v. ingevuld prognoseformulier (separate lozers die meten en bemonsteren)
		Advies aanpassing voorlopige nota	Noordelijk Belastingkantoor	Eens per jaar op basis van tussentijdse gegevens
		Advies definitieve nota	Noordelijk Belastingkantoor. Bij bijzonderheden i.o.m. het waterschap	Jaarlijks na beoordeling informatie die is aangeleverd door bedrijf
		Verzenden alle nota's	Waterschappen	Doorlopend
3	**Geschillen beslechting factuur**	Geschillen beslechting tegen factuur tegen factuur	Waterschappen	Doorlopend
		Advisering geschillen beslechting tegen factuur	Noordelijk Belastingkantoor. Bij bijzonderheden i.o.m. waterschap over technisch inhoudelijke zaken	I.v.m. afdoeningstermijn advies van waterschappen binnen twee weken na ontvangst of door waterschap aangegeven prognose verwachte tijdsduur
4	**T-correctie**	Beoordeling onderzoeksvoorstellen/resultaten	Noordelijk Belastingkantoor	Jaarlijks
5	**WebisMeet**	Beoordeling ingevoerde gegevens	Noordelijk Belastingkantoor. Bij afwijkende meetcijfers correspondentie naar waterschap	Doorlopend
		Onderhoud systeem, mutaties, ICT ondersteuning, vertegenwoordiging in werkgroepen	Noordelijk Belastingkantoor	
6	**Voorlichting**	Bedrijfsbezoek bedrijven	Noordelijk Belastingkantoor m.b.t. WebisMeet, meetbeschikking, meetfrequentie, wet- en regelgeving. Samen met waterschap als technische aspecten worden gecombineerd	Doorlopend

	Onderwerp	*Werkzaamheden*	*Door wie*	*Frequentie/termijn*
7	**Controles**	Bedrijfsbezoek meetbedrijven	Gebied Wetterskip Fryslân door waterschap en Noordelijk Belastingkantoor. Soms afzonderlijk soms gezamenlijk, afhankelijk van het onderwerp. Gebied H&A en NZV door Noordelijk Belastingkantoor.	Doorlopend
		Bedrijfsbezoek tabelbedrijven	Gebied Wetterskip Fryslân door waterschap en Noordelijk Belastingkantoor. Gebied NZV en H&A door Noordelijk Belastingkantoor	
8	**Dossiervorming**	Verslagen bedrijfsbezoeken, T-correctie etc	Door Noordelijk Belastingkantoor en waterschap uploaden in WebisMeet	Doorlopend
9	**Uren verantwoording**	Uren registratie voor de in deze tabel benoemde werkzaamheden voor separate lozers	Door Noordelijk belastingkantoor	Doorlopend

Kwaliteitsnormen

De werkzaamheden worden door het Noordelijke Belastingkantoor overeenkomstig de onderstaande kwaliteitsnormen uitgevoerd. Jaarlijks worden deze criteria en normen door deelnemers besproken en zo nodig gewijzigd.

Tabel 3. Kwaliteitsnorm Noordelijk Belastingkantoor.

Onderwerp	***Kwaliteitskenmerk***	***Doelstelling***
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van het oordeel van de waarderingskamer tijdig mogen beschikken.	Oordeel van Waarderingskamer op alle onderdelen minimaal goed.
	Vaststellen waardeontwikkeling roerende en onroerende zaken.	OZB tarieven op basis van format[6] Groningen medio september. Bekendmaking voorlopige WOZ-waarde in najaar.
Bestandsbeheer	Basisgegevens en bestanden voor de heffingsadministratie zijn volledig, actueel en correct (AO/IC verklaring).	Uiterlijk 1 februari dienen de gegevens van de voorgaande jaren verwerkt te zijn. Maandelijks actualiseren van de basisgegevens aan de hand van basisregistraties en eigen bestanden 100% afhandeling en beoordeling aangiftes t.b.v. verontreinigings- of zuiveringsheffing bedrijven Beoordeling objectkenmerken: één keer in de 5 jaar het hele bestand (20% per jaar conform eis Waarderingskamer).
	Uitvoeren van controles ten behoeve van bijvoorbeeld honden-, precario-, reclame- en toeristenbelasting en leegstand.	Leegstandscontrole niet-woningen geschiedt minimaal eens per jaar. Jaarlijks areaalcontrole toeristenbelasting Kwartaal controle precario- en reclamebelasting
Aanslagoplegging	Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgelegd (in aantallen beschikkingen) zoals omgeschreven in artikel 9.	Binnen een termijn van 3 jaar na het ontstaan van de belastingschuld is het volledige belastingbedrag opgelegd. Zie tabel 4, onderdeel A. Minimaal eenmaal per kwartaal wordt er een aanvullend kohier opgelegd Aanslagen logiesbelasting en precariobelasting terrassen over jaar X: in maart van jaar x+1
Bezwaar- en verzoekschrift	Alle bezwaar- en verzoekschriften worden afgedaan binnen de wettelijke gestelde termijn.	Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen, tenzij afgehandeld binnen 5 werkdagen. 100% bezwaar- en verzoekschriften afgedaan binnen de wettelijk gestelde termijn.

[6] Zie separate bijlage

Onderwerp	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling
		Bezwaren op gecombineerde aanslag gemeente en waterschap(pen) worden binnen 6 weken afgehandeld met uitzondering op de bezwaren tegen de hoogte van de WOZ-waarde.
Beroepsschrift	Alle beroepsschriften en vertegenwoordiging worden afgedaan conform planning rechtbank c.q. gerechtshof.	100% beroepschriften binnen de wettelijke termijn afgehandeld
Kwijtschelding	Alle kwijtscheldingsverzoeken en beroepsschriften kwijtschelding worden correct afgedaan binnen de gestelde termijn. De vastgestelde termijn start vanaf een 'volledig'[7] kwijtscheldingsdossier.	Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen, tenzij afgehandeld binnen 5 werkdagen. Kwijtscheldingsverzoeken: Het Noordelijk Belastingkantoor neemt uiterlijk 8 weken na ontvangst van een volledig kwijtscheldingsdossier een besluit op het ingediende kwijtscheldingsverzoek. Er is sprake van een volledig dossier indien de beoordeling door het Inlichtingenbureau heeft plaatsgevonden en vervolgens een correct en volledig kwijtscheldingsformulier is aangeleverd bij het Noordelijk Belastingkantoor. De termijn kan worden overschreden indien er aanvullende informatie wordt opgevraagd. Voorwaarde hierbij is dat alle gegevens door de gemeente of de aanvrager tijdig zijn ingediend Beroepsschrift kwijtschelding: Afgedaan binnen termijn van 8 weken na ontvangst.
Belastingopbrengsten	Financiële afdrachten dienen volledig te zijn en worden verwerkt zoals omgeschreven in artikel 10.	Financiële afdracht vindt wekelijks plaats o.b.v. een voorschot. Definitieve maandelijkse afdracht vindt uiterlijk op de 15e van de volgende maand plaats.
	Jaarlijks wordt een prognose omtrent aanslaggegevens ontwikkeld, zowel een jaarplan als meerjarenprognose.	Uiterlijk 1 april van elk jaar wordt er een meerjarenraming van de heffingsgrondslagen van 4 jaar afgegeven. Uiterlijk 1 september voorafgaande aan het begrotingsjaar wordt een raming en onderbouwing van de heffingsgrondslagen aan voor het komende begrotingsjaar afgegeven.
(Dwang)Invordering	De (dwang)invorderingsmaatregelen welke benodigd zijn voor een juiste, volledige en tijdige inning van de belastinggelden worden in overeenstemming met de geldende	Alle betalingen die naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door of in opdracht van het Noordelijk Belastingkantoor worden gedaan worden binnen 5 werkdagen na

[7] Zie handleiding samenwerking kwijtschelding

Onderwerp	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling
	wet- en regelgeving uitgevoerd.	ontvangst geboekt in de daarvoor ingerichte belastingapplicatie. De invorderingsmaatregelen worden maandelijks, doch maximaal binnen twee maanden na het verstrijken van de laatste vervaldatum, opgestart met een herinnering (tenzij er een stop op het dossier zit). De vervolgstappen aanmaning en postdwangbevel volgen telkens maandelijks doch maximaal twee maanden later. Daarna volgt een individueel proces voor de loonvordering, het hernieuwd bevel en het beslag. De doorlooptijd van deze vervolgstappen zijn afhankelijk van de duur en het verloop van de voorgaande stap. Nadat alle processtappen zijn doorlopen zal, indien het niet tot inning heeft geleid, de vordering oninbaar worden verklaard. Per kwartaal wordt een controle gedaan op de status van een openstaande post. Alle stappen om te komen tot een juiste en volledige inning zijn genomen binnen 4 jaar na dagtekening van de vordering (tabel 4, onderdeel B) Aan het eind van het 1e, 2e en 3e jaar na de laatste vervaldatum is minimaal dat percentage van de vorderingen geïnd zoals is vastgelegd in tabel 4. Hiervoor geldt een bandbreedte van 0,2%. De specifieke afspraken over de (dwang)invordering van de rechten die door de gemeente Groningen SSC zijn opgelegd en door het NBK worden geïnd, zijn vastgelegd in een apart document: 'Procesafspraken innen externe vorderingen gemeente Groningen'.
Evaluatie	Het verrichten van evaluaties ten behoeve van de dienstverlening van het Noordelijk Belastingkantoor	Jaarlijks een tevredenheidsonderzoek t.a.v. heffing- en invorderingspraktijk Voortgangsgesprekken Waarderingskamer
Klantcontact	Het afhandelen van schriftelijke, digitale en telefonische reacties van belastingplichten conform vastgesteld beleid.	Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen, tenzij afgehandeld binnen 5 werkdagen. Telefoonbeantwoording: binnen 60 seconden Bereikbaarheid digitale balie: 24 uur per dag / 7 dagen per week

Onderwerp	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling
		Beantwoording brief of mail (niet zijnde bezwaarschrift) binnen 8 weken

Tabel 4. Prestatie-indicatoren voortgang heffing en inning

A. Belastingopbrengst					
		Realisatie 31-12 t.o.v. totaal belastingheffing*			
		Waterschappen			Groningen
Eigendom	1e jr	99%			97%
	2e jr	100%			100%
	3e jr	100%			100%
Ingezeten/Gebruikers	1e jr	99%			99%
	2e jr	100%			100%
	3e jr	100%			100%
Ongebouwd	1e jr	99%			N.v.t.
	2e jr	100%			
	3e jr	100%			
Zuivering en verontreinigingsheffing bedrijven	1e jr	92%			N.v.t.
	2e jr	97%			
	3e jr	99%			
	4e jr	100%			
Zuiveringsheffing woningen	1e jr	99%			N.v.t.
	2e jr	100%			
	3e jr	100%			
Specials gemeente	1e jr				97%
	2e jr	N.v.t.			100%
	3e jr				100%
B. Openstaande posten per 31-12		% openstaand t.o.v. totale belastingopbrengst**			
		HEA	NZV	WF	Gemeente
	1e jr	15,4%	13,4%	11,6%	3,6%
	2e jr	1,4%	1,0%	0,7%	1,3%
	3e jr	0,6%	0,5%	0,4%	0,7%
	4e jr	0,3%	0.2%	0,2%	0,4%

* de totaal te verwachten belasting opbrengst per 31-12 is de gerealiseerde belastingopbrengst plus de bij de jaarrekening vastgestelde balansposten "nog op te leggen aanslagen"

** omdat de planning van de aanslagen en het betaalgedrag per deelnemer verschillend is, zijn de SLA-percentages voor de openstaande posten niet uniform

Bijlage 2 Frontoffice & Klantcontact

Uitgangspunt is dat alle taken met betrekking tot de frontoffice worden uitgevoerd ten kantore van het Noordelijk Belastingkantoor. De deelnemer beschikt niet over de informatie uit de systemen van het Noordelijk Belastingkantoor en heeft niet de inhoudelijke kennis over de overgehevelde taken. Belastingplichtigen die zich melden (telefonisch, schriftelijk of fysiek) bij de deelnemer worden doorverwezen naar het Noordelijk Belastingkantoor. Algemene vragen mogen door de deelnemer worden afgehandeld. Indien een deelnemer aan de frontoffice van de deelnemer een verdere vorm van dienstverlening wil laten bestaan, zullen hierover per deelnemer nadere afspraken worden gemaakt.

Voor het uitvoeren van de gewenste dienstverlening is een adequate afstemming vereist met de gerelateerde processen rondom klantcontact. Hierbij zijn de volgende aspecten van belang:

- Het Noordelijk Belastingkantoor is voor de kanalen digitaal loket, telefoon en balie de ingang voor inwoners en belastingplichten. Zij kunnen hier terecht met vragen over de belastinguitvoering.
- De baliefunctie van het Noordelijk Belastingkantoor wordt uitgevoerd in het kantoor van het Noordelijk Belastingkantoor.
- Personen die niet door de desbetreffende deelnemer kunnen worden geholpen worden doorverwezen naar het Noordelijk Belastingkantoor.
- De mogelijkheid wordt geboden om een afspraak te maken met een belastingspecialist die naar de betreffende deelnemer toekomt.
- Alle correspondentie die door het Noordelijk Belastingkantoor wordt verzonden bevat uitsluitend contactgegevens van het Noordelijk Belastingkantoor.
- Op de website van de deelnemer is een ‘link’ geplaatst, waarmee eenieder via de website van de deelnemer op de website van het Noordelijk Belastingkantoor kan komen.
- Digitale producten worden via de website van het Noordelijk Belastingkantoor aangeboden en door het Noordelijk Belastingkantoor afgehandeld. Het Noordelijk Belastingkantoor stelt zoveel als mogelijk digitale producten beschikbaar en is verantwoordelijk voor het functioneel en inhoudelijk beheer van de digitale belastingproducten en spant zich in deze kwalitatief door te ontwikkelen.
- De telefonische bereikbaarheid op nummer 088-7879000 en de (telefonische) bezetting van het Noordelijk Belastingkantoor is gegarandeerd tussen 09.00 uur en 20.00 uur op werkdagen.
- Bij complexe vraagstukken wijst het Noordelijk Belastingkantoor, zo nodig, een vast aanspreekpunt toe.

Bijlage 3 Managementrapportages Noordelijk Belastingkantoor

De deelnemers worden conform een vastgesteld rapportageschema op de hoogte gehouden van de verrichte dienstverlening door het Noordelijk Belastingkantoor. De rapportage heeft tot doel op een transparante wijze inzage te geven in de kwaliteit en kwantiteit van de door het Noordelijk Belastingkantoor verrichte werkzaamheden. De rapportages dienen ook inzicht te geven in de voortgang van de in de SLA afgesproken prestaties. De rapportages zijn tevens een moment van evaluatie en bespreking van de geleverde diensten, eventueel gevolgd door bijstellingen.

1. Maandelijkse rapportage met betrekking tot de financiële afdracht en journalisering
   De journalisering van de financiële mutaties (zowel aanslagoplegging als afdrachten) in de belastingapplicatie wordt maandelijks aangeleverd aan de deelnemers. Dit geschiedt uiterlijk op de 15e van de volgende maand. De rapportage bevat de volgende informatie:
   De belastingopbrengsten, die naar aanleiding van een heffing- of invorderingsacties door het Noordelijk Belastingkantoor worden ontvangen en zijn afgeboekt in de debiteurenadministratie, worden wekelijks aan de rechthebbende deelnemer afgedragen. Ter verantwoording van deze afdracht wordt een sluitende journaalpost per deelnemer opgeleverd. De journaalpost bevat alle financiële mutaties die zich in de desbetreffende maand hebben voorgedaan en is zodanig gespecificeerd dat hij aansluit op het rekeningenschema van de deelnemers.

2. Kwartaalrapportage met betrekking tot de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening.
   Het Noordelijk Belastingkantoor legt enerzijds verantwoording af over de door haar opgelegde en ingevorderde belastingopbrengsten en anderzijds wordt er ingegaan op de vastgelegde kwaliteitseisen uit de SLA. Een deelnemende gemeente ontvangt aanvullend WOZ-specifieke informatie. De hoogte van de kwijtschelding en oninbaarheid is hierin evident. Het Noordelijk Belastingkantoor informeert de deelnemers en bespreekt met hen per kwartaal en per belastingsoort, binnen één maand na afloop van het kwartaal[8], over het verloop van de dienstverlening aan de hand van de onderwerpen die in tabel 5 zijn weergegeven. De data uit de kwartaalrapportages wordt voorzien van een tekstuele toelichting.

[8] De 4e kwartaalrapportage wijkt hiervan af en wordt samen met de conceptcijfers op 15 februari van opgeleverd.

Tabel 5. Onderwerpen kwartaalrapportages

Categorie	Onderwerp	Rapportage Gemeente	Rapportage Waterschap
Belastingopbrengst per belastingsoort lopend belastingjaar in € & heffings-eenheden	Begroting belastingjaar	**Ja**	**Ja**
	Opgelegd t/m kwartaal X		
	Prognose per kwartaal		
	Verschil begroting / prognose		
	% t.o.v. begroting		
	Kwijtschelding		
	Oninbaar		
Belastingopbrengst per belastingsoort voorgaande jaren in €	Totaal balansposten	**Ja**	**Ja**
	Totaal realisatie oude heffingsjaren		
	Nog te leggen oude heffingsjaren t.o.v. balans		
	Verwachting nog op te leggen		
	Eindejaarsprognose lopend belastingjaar		
	Verschil prognose/ balansposten		
	% t.o.v. balansposten		
	Kwijtschelding		
	Oninbaarheid		
WOZ Specifiek	OZB tariefberekening *	**Ja**	**Nee**
	Aantal bezwaren beschikking Waarde woningen Eigenaren (oud en nieuw na bezwaar), aantal bezwaren afgedaan (aantal gegrond, ongegrond) inclusief financiële gevolgen.		
	Waarde niet-woningen Eigenaren (oud en nieuw na bezwaar) Aantal bezwaren afgedaan (aantal gegrond, ongegrond) inclusief financiële gevolgen.		
	Waarde niet-woningen Gebruik (oud en nieuw na bezwaar) Aantal bezwaren afgedaan (aantal gegrond, ongegrond) inclusief financiële gevolgen.		
Invordering *Voortgang per kalenderjaar*	Opgelegd bedrag	**Ja**	**Ja**
	Openstaand bedrag		
	% openstaand		
	SLA afspraken		
	Afwijking SLA versus % openstaand		
Invordering *Verloop belastingdebiteuren*	Kohieren	**Ja**	**Ja**
	Verminderingen		
	Kwijtschelding		
	Oninbaar		
	Overig		

Categorie	Onderwerp	Rapportage Gemeente	Rapportage Waterschap
	Ontvangsten		
	Afdrachten per maand		
	% automatische incasso		
	Volume aanmaningen		
	Volume dwangbevelen		
Bezwaar- en beroepschrift	Ontvangen en afgehandelde bezwaarschriften	**Ja**	**Ja**
	Aandeel afgehandelde bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn		
	Aantal gegronde en ongegronde bezwaarschriften		
	Ontvangen en afgehandelde beroepsschriften		
Kwijtschelding	Ontvangen en afgehandelde kwijtscheldingsverzoeken;	**Ja**	**Ja**
	Aandeel dat is afgedaan binnen de vastgestelde termijn;		
	Aantal automatische kwijtschelding;		
	Automatische kwijtschelding euro's		
	Aantal handmatig toegewezen;		
	Handmatig toegewezen in euro's		
	Totaal aantal toewijzingen		
	Totaal aantal toewijzingen in euro's		
	Totaal aantal toewijzingen ten opzichte van aantal aanvragen		
	Gemiddeld bedrag toegewezen per aanvraag		
Klachtenmonitor **	Totaal binnengekomen klachten	**Ja**	**Ja**
	Aard van de klachten		
	Wijze waarop klachten zijn afgehandeld		

* Jaarlijks voor 15 september wordt een reële inschatting van de ontwikkeling van WOZ-waarden voor de tariefsbepaling OZB aangeleverd. Minimaal 60% van zowel de woningen als de niet woningen dient dan van een WOZ-waarde te zijn voorzien. Aanvullend op de tariefbepaling OZB worden gegevens aangeleverd voor het Fonds Ondernemend Groningen.

** De klachtenmonitor wordt op jaarlijkse basis, in de 4e kwartaalrapportage, aangeleverd aan de deelnemer

3. Jaarlijkse Rapportages.

Jaarrapportage belastingopbrengst

Dit betreft de 4e kwartaalrapportage. Deze rapportage komt qua opzet en informatie overeen met de kwartaalrapportages. Hierin wordt ook gerapporteerd over de voortgang van de aanslagoplegging per heffingsjaar en de voortgang van de invordering. Op basis hiervan kunnen de deelnemers vaststellen of de in de SLA afgesproken voortgang ook wordt gerealiseerd.

Verantwoording belastingopbrengst → Accountant

Hierin wordt per deelnemer de totale netto belastingopbrengst, de kwijtschelding en de oninbaarheid, uitgesplitst naar de verschillende soorten en heffingsjaren, verantwoord. Tevens worden de nog op te leggen aanslagen per 31 december van het betreffende jaar weergegeven. De verantwoording van de belastingopbrengst wordt per deelnemer voorzien van een accountantsverklaring waarin de accountant van het Noordelijk Belastingkantoor rapporteert over:

1. het volledig en juist in stand houden van de heffing(basis)gegevens;
2. de juiste toepassing en verwerking van de door de deelnemers vastgestelde tarieven;
3. de volledigheid en juistheid van de door het Noordelijk Belastingkantoor verstrekte gegevens betreffende de voortgang qua heffing en invordering van belastingaanslagen (kwartaalrapportages en begrotingscyclus);
4. de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de afdrachten aan de deelnemers;
5. de waardering van de vorderingen ultimo verslagjaar;
6. de totstandkoming van de balanspost 'nog op te leggen aanslagen'.

De door de accountant gecontroleerde en definitieve cijfers zullen voor 1 maart, van het volgende jaar, worden opgeleverd aan de deelnemers. Hieraan vooraf zullen de conceptcijfers, welke aan de accountant zijn voorgelegd voor controle, ter beschikking worden gesteld aan de deelnemers. De conceptcijfers zijn per 15 februari beschikbaar. De accountantsverklaring zal uiterlijk 15 maart worden opgeleverd.

Jaarrapportage exploitatie Noordelijk Belastingkantoor

Dit betreft het jaarverslag van het Noordelijk Belastingkantoor waarin de geleverde diensten in relatie tot de benoemde kwaliteitsindicatoren en de begroting worden gepresenteerd. De opzet van de jaarrapportage is conform het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten. Deze jaarrapportage wordt ook voorzien van een accountantsverklaring. De definitieve bijdrage per deelnemer aan de exploitatie van het Noordelijk Belastingkantoor zal voor 1 maart bekend worden gemaakt aan de deelnemers. De accountantsverklaring zal uiterlijk 15 maart ter beschikking worden gesteld. De definitieve jaarrapportage zal na vaststelling in het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor en uiterlijk 30 april worden aangeboden aan de deelnemers en uiterlijk 15 september aan Gedeputeerde Staten.

4. Rapportage met betrekking tot de begrotingscyclus

Ten behoeve van de begrotingscyclus en meerjarenramingen van de deelnemers wordt in het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar die gegevens aan de deelnemers verstrekt welke benodigd zijn voor het opstellen van de begroting en meerjarenramingen. De benodigde informatie wordt gesplitst in ramingen van de belastingopbrengsten en de uitvoeringskosten van het Noordelijk Belastingkantoor.

1. Belastingopbrengsten
Uiterlijk 1 april van elk jaar wordt er een meerjarenraming van de heffingsgrondslagen van 4 jaar afgegeven. Deze ramingen vormen een belangrijke input voor de begroting en meerjarenraming van de deelnemers.

Uiterlijk 1 september voorafgaande aan het begrotingsjaar levert het Noordelijk Belastingkantoor een raming en onderbouwing van de heffingsgrondslagen aan voor het komende begrotingsjaar. Het betreft hier een actualisatie van de raming van een eerder opgestelde meerjarenraming.

Uiterlijk 31 december voorafgaande aan het begrotingsjaar levert het Noordelijk Belastingkantoor een liquiditeitsbegroting aan van de belastingopbrengsten. Mocht daartoe aanleiding zijn kan er in de loop van het betreffende belastingjaar een actualisatie van de liquiditeitsbegroting worden aangeleverd.

2. Uitvoeringskosten Noordelijk Belastingkantoor
De concept begroting en meerjarenraming van de uitvoeringskosten van het Noordelijk Belastingkantoor zal uiterlijk 15 mei voorafgaand aan het begrotingsjaar worden aangeboden aan de deelnemers, met het verzoek een zienswijze te geven. Na vaststellen door het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor dient de begroting uiterlijk 1 augustus te worden aangeboden aan Gedeputeerde Staten.

Bijlage 4 Overlegstructuur

Overeenkomstig de Gemeenschappelijke Regeling worden de genoemde vergaderingen uit tabel 6 gepland. In deze vergaderingen vindt de interne informatievoorziening en afstemming plaats. Via het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor worden de besturen van de deelnemers geïnformeerd. Uitgangspunt voor onderstaande overlegstructuur is om niet meer dan noodzakelijk te overleggen.

Directeur

De directeur is verantwoordelijk voor de operationele gang van zaken en het bestuur is bestuurlijk eindverantwoordelijk.

Bestuursvergaderingen

Het aantal bestuursvergaderingen bedraagt 5 of 6 per jaar. De data van deze vergaderingen sluiten aan bij de noodzakelijke besluitvormingsmomenten voor de jaarrekening en begroting. Op basis hiervan wordt vergadering gepland in de eerste week van de maand. Daarnaast is aansluiting gezocht met de kwartaalrapportages.

Directeurenoverleg

Het directeurenoverleg vindt twee keer per jaar plaats. Naast het gezamenlijke directeurenoverleg vindt twee keer per jaar bilateraal overleg plaats tussen de directeur van het Noordelijk Belastingkantoor en de directeuren van de deelnemers. Onderwerp van gesprek is dan de vorm van de samenwerking en de klantcontacten.

Regiefunctionarissen/controllers overleg

In principe is er één keer per kwartaal overleg, wanneer gewenst kan dit worden aangepast.

Tabel 6. Overlegstructuur

Overleg	**Doel**	**Deelnemers**	**Frequentie**
Bestuursvergadering	Kwartaalrapportages; Kadernota/jaarrekening; Concept begroting; Begroting definitief; Jaarstukken; Kohierplanning	Bestuurders	6 keer per jaar
Directeurenoverleg	Acquisitie; Klantencontacten; Algemene ontwikkelingen; Vormgeving samenwerking.	Directeur Noordelijk Belastingkantoor en directeuren deelnemer	2 keer per jaar gezamenlijk; 2 keer per jaar individueel
Regieoverleg	Voorbereiding directieoverleg; Resultaten en voortgang dienstverlening; Verantwoording kwartaalrapportages; Evaluatie dienstverlening (hoofdlijnen); Wederzijdse Informatie-uitwisseling.	Regiefunctionaris deelnemers en NBK	4 keer per jaar
Overleg Tarief Differentiatie Kaart (waterschappen)	Afspraken over aanleveren mutaties omslaggegevens gebouwd/ongebouwd/natuur	Gegevensbeheerders waterschappen en NBK	1x per jaar in November
Voortgangs-gesprek Waarderings-kamer	Uitvoering Wet WOZ; Oordeel Waarderingskamer.	Noordelijk Belastingkantoor en Waarderingskamer	Jaarlijks

Bijlage 5 Gegevensleveringsovereenkomst

1. Achtergrond

Gegevensmanagement geeft inzicht in de gegevensstromen en -afspraken voor de deelnemers inclusief ketenpartners. Daarbij is van belang dat de betrouwbaarheid en integriteit is gewaarborgd. Gegevensmanagement betekent ook zorgen dat bij de (omgang met) gegevens aandacht is voor beveiligingsaspecten, en dat het principe van eenmalig verzamelen, meervoudig gebruik, wordt gehonoreerd, waarbij het gebruik wordt ontsloten vanuit een afgesproken (soms wettelijk aangewezen) bron.

Het uitwisselen van gegevens is een randvoorwaarde voor het uitvoeren van de belastingtaken door het Noordelijk Belastingkantoor. Informatie uit de landelijke basisregistraties en van derde partijen vormt de basis voor het tijdig, volledig, recht- en doelmatig heffen en innen van belastingen. Dat is niet anders als de voor de belastingtaken benodigde gegevens door een deelnemer moet worden geleverd. De heffings- invorderings- en WOZ-ambtenaar van de deelnemers hebben de wettelijke bevoegdheid om alle gegevens die men nodig heeft om de belastingtaken naar behoren uit te voeren, op te vragen uit hetzij de daarvoor aangewezen bron, of deze uit andere niet authentieke bronnen te onttrekken.

Het is in dat kader een noodzakelijke randvoorwaarde dat deze gegevens ook door de deelnemers om niet beschikbaar worden gesteld aan het Noordelijk Belastingkantoor. Andersom zijn er processen te bedenken die bij deelnemer niet goed kunnen worden uitgevoerd zonder de nodige belastinggegevens van het NBK. Op beide gegevensstromen zijn uiteraard Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing.

1.1 Gegevensmanagement

Gegevensmanagement richt zich op alle gegevens, dus naast uitwisseling van basisgegevens behoren ook uitwisseling van gegevens van kernregistraties (belangrijke interne registraties die de organisatie als basisregistraties behandeld) en vakspecifieke gegevens tussen informatiedomeinen tot het werkgebied van gegevensmanagement. In deze Gegevens Leverings Overeenkomst (GLO) wordt aandacht geschonken aan de uit te wisselen gegevens tussen het Noordelijk Belastingkantoor en de gemeenten alsmede de uit te wisselen gegevens tussen het Noordelijk Belastingkantoor en de waterschappen in het kader van de taakopdracht van het Noordelijk Belastingkantoor.

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft in het kader van de juiste taakvoering de volgende gegevens nodig:

- Authentieke gegevens uit de Basisregistraties
- Omgevingsvergunningen
- Jaarlijkse na-verkenning/Luchtfotokartering (o.a. vergunningsvrije bouwwerken)
- Wijzigingen in bestemmingsplan
- Milieuvergunningen
- Bouwdossiers
- Lucht- en obliekfoto's (actueel beeldmateriaal)
- Heffingsinformatie[9]

Gemeente Eemsdelta

De gemeente Eemsdelta is geen deelnemer aan het Noordelijk Belastingkantoor, maar heeft haar belastingtaken via een los van onderhavige SLA gesloten Dienstverleningsovereenkomst uitbesteed aan het Noordelijk Belastingkantoor. Op grond van deze Dienstverleningsovereenkomst heeft de gemeente Eemsdelta met betrekking tot het leveren en ontvangen van gegevens dezelfde positie als de deelnemers.

Niet aanleveren van gegevens

Het Noordelijk Belastingkantoor draagt de verantwoordelijkheid voor het ten behoeve van een juiste aanslagoplegging tijdig en volledig verwerken van de aangeleverde gegevens. Indien een deelnemer de gegevens niet of niet tijdig aanlevert bij het Noordelijk Belastingkantoor, dan is het Noordelijk Belastingkantoor niet verantwoordelijk voor de daardoor veroorzaakte vertraging in de uitvoering van haar werkzaamheden.

1.2 Basisregistraties

Het Noordelijk Belastingkantoor is verplicht om voor haar belastingtaken gebruik te maken van authentieke gegevens uit de basisregistraties en daarvoor is aansluiting door afnemers en ketenpartners wenselijk. In het kader hiervan voert de gemeente actief kwalitatieve controles op gegevensgebruik door het Noordelijk Belastingkantoor uit. Het Noordelijk Belastingkantoor werkt actief mee aan deze gegevensvergelijking.

[9] Onder heffingsinformatie wordt verstaan alle informatie die benodigd is om de aanslag door het Noordelijk belastingkantoor te kunnen opleggen. Hierbij kan o.a. worden gedacht aan overzichten vanuit het parkeerbedrijf, marktwezen dan wel sociaal domein.

In Nederland hebben we de volgende rollen rond het beheer en het gebruik van de basisregistraties afgesproken.

Basisregistratie	Opdrachtgever	Toezichthouder	Verstrekker	Bronhouder(s)
BRP	BZK	AP, BZK, Gemeenten	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens	Gemeenten, ministerie van BZK
HR	EZK	EZK	Kamer van Koophandel	Kamer van Koophandel
BAG	BZK	BZK	Kadaster	Gemeenten
BRT	BZK	Niet benoemd	Kadaster	Kadaster
BRK	BZK	Niet benoemd	Kadaster	Kadaster
BGT	BZK	BZK, Bronhouders	Kadaster	Gemeenten, Provincies, Waterschappen, ProRail, Ministerie van Defensie, Ministerie van EZK, Ministerie van BZK
BRO	BZK	BZK	TNO en PDOK	Bestuursorganen zoals gemeenten, provincies, waterschappen, Rijkswaterstaat en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.
BRV	I&W	I&W	RDW	RDW
BRI	Financiën	Niet benoemd	Belastingdienst	Belastingdienst
WOZ	Financiën	Waarderingskamer	Kadaster	Gemeenten

Hieruit blijkt dat een gemeente (mede) bronhouder is van:

- De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)
- De Basisregistratie WOZ
- De Basisregistratie Personen (BRP)
- De Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT)
- De Basisregistratie Ondergrond

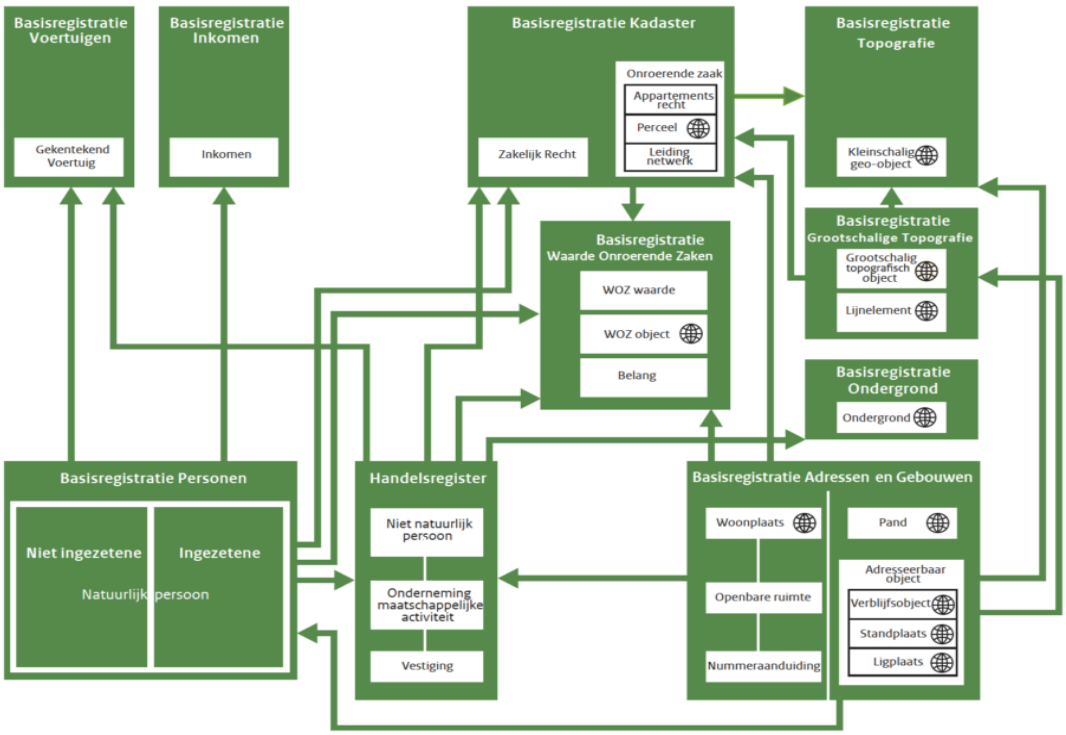
Het waterschap is (mede) bronhouder van:

- De BGT
- De BRO

De Rijksoverheid hanteert de volgende taakomschrijving voor bronhouders van een basisregistratie:

‘Een bronhouder is verantwoordelijk voor het inwinnen en bijhouden van de authentieke en niet-authentieke gegevens in een basisregistratie en voor het borgen van de kwaliteit van die gegevens (onder meer naar aanleiding van ontvangen terugmeldingen)’

Iedere basisregistratie is gekoppeld als leverancier of als afnemer aan een of meerdere andere basisregistraties. Afname en verstrekking gebeurt via landelijke gegevensrotondes, Landelijke Voorzieningen genaamd. Zo ontstaat de volgende figuur met de onderlinge afhankelijkheden.



De uitvoering van de WOZ is uitbesteed aan het Noordelijk Belastingkantoor. De gemeente voert regie op het samenwerkend geheel, dit in nauw overleg met het Noordelijk Belastingkantoor. Kennis hebben van elkaars (veranderende) architectuur is hiervoor randvoorwaardelijk en vormt een vast agendapunt in het periodieke afstemmingsoverleg.

De afname van authentieke gegevens uit de verschillende basisregistraties brengt de verplichting om te zorgen voor een goede koppeling tussen afnemende applicatie en de verschillende bronbestanden met zich mee. Het beheer van de wettelijk verplichte koppeling tussen WOZ-deelobjecten en de corresponderende verblijfsobjecten en panden uit de BAG vormt één van de taken van het Noordelijk Belastingkantoor. Gelet op de grote rol van het adreskenmerk van de BAG-verblijfsobjecten als koppelvlak bij het relateren van gegevens uit andere basisregistraties is het logisch dat de koppeling tussen BAG en WOZ wettelijk verplicht is gesteld en door het Noordelijk Belastingkantoor zelf wordt beheerd.

Er is een koppeling met onder anderen de volgende basisregistraties:

- BAG
- BRK
- BRP
- NHR
- RDW

Het NBK betrekt gegevens via de betreffende Landelijke Voorzieningen uit deze basisregistraties. NBK sluit hiertoe eigen afnameabonnementen af met de beheerders van de betreffende Landelijke Voorzieningen. De gegevenslevering uit de basisregistraties vindt daarmee feitelijk buiten de gemeente om plaats.

1.3 Gegevenslevering gemeente

In deze paragraaf wordt ingegaan op de gegevensuitwisseling die rechtstreeks plaatsvindt tussen een deelnemende gemeente en het Noordelijk Belastingkantoor.

Overzicht Omgevingsvergunning

Elke maand ontvangt het Noordelijk Belastingkantoor van de deelnemende gemeente een overzicht (.xls) van alle verleende, gestarte, gereed gemelde en ingetrokken omgevingsvergunningen van de voorgaande maand. Dit overzicht dient als aanvulling op de verwerking van de BAG-gebeurtenissen uit het maandelijks in te lezen BAG-extract en/of BAG-berichtenverkeer. Dit BAG-extract dan wel de BAG-berichten haalt het Noordelijk Belastingkantoor in het kader van de hierboven omschreven ontsluitingswijze op uit de Landelijke Voorziening BAG. Het feit dat het Noordelijk Belastingkantoor daarnaast ook inzicht wil hebben in de omgevingsvergunningen heeft te maken met het feit dat vergunningen die voor de BAG als niet relevant voor de administratie zijn beoordeeld wel degelijk relevant kunnen zijn voor de hoogte van de WOZ-waarde.

Bouwdossiers

In verband met de jaarlijkse herwaarderingen, permanente marktanalyse en bezwaar- en beroepsschriften zijn bouwdossiers nodig om de objectkenmerken te controleren. Dit is een wettelijke verplichting waar het Noordelijk Belastingkantoor aan moet voldoen. Zonder deze activiteit zal het Noordelijk Belastingkantoor geen goedkeuring van de Waarderings-kamer krijgen.

Opvragen informatie

Wanneer noodzakelijk vraagt het Noordelijk Belastingkantoor de onderstaande gegevens op. Er is sprake van een reactieve aanlevering van gegevens. Doorgaans wordt het hele dossier opgevraagd. Het dossier bestaat tenminste uit:

- Alle bouw-, sloop- en omgevingsvergunningen van het object vanaf de oprichting tot en met heden;
- Bestektekening
    - Plattegrond per verdieping
    - Plattegrond per type object
    - Doorsnede en gevel
    - Situatietekening
- Bijgebouwen;

- Vergunningsvrije bouwwerken (indien bekend, zie alinea “Vergunningsvrije bouwwerken / na-verkenning”);
- Bij voorkeur duidelijke bestandsnamen waar uit blijkt wat voor tekening het is;
- Bestandstypen: bij voorkeur PDF bestanden van waaruit oppervlakten kunnen worden gemeten;
- Huisnummerkaart (indien relevant, bijvoorbeeld bij een appartementencomplex, een splitsing van een boerderij of een bedrijfsverzamelgebouw).

In verband met een consistente en efficiënte werkmethode levert de gemeente de bouwdossiers digitaal aan. Indien een dossier alleen analoog beschikbaar is, wordt door de gemeente het benodigde deel gescand en naar de ftp-server van het Noordelijk Belastingkantoor geüpload. Indien de gemeente hier andere afspraken over wenst, betreft dit een aanvullende dienstverlening, waarover separate afspraken worden gemaakt.

Indien de gemeente (een deel van) het archief op een andere locatie heeft ondergebracht, draagt de gemeente zorg voor het aanleveren van deze dossiers aan het Noordelijk Belastingkantoor. Voor de gehele paragraaf geldt dat er geen originelen hoeven te worden aangeleverd, (digitale) kopieën volstaan. De bouwdossiers worden binnen 5 werkdagen beschikbaar gesteld aan het Noordelijk Belastingkantoor.

Vergunningsvrije bouwwerken / luchtfotokartering

Vergunningsvrije bouwwerken komen o.a. via de jaarlijkse luchtfotokartering van de BAG en middels terugmeldingen aan het licht. De jaarlijkse luchtfotokartering wordt per gemeente projectmatig opgepakt (b.v. bij digitaliseren luchtfoto). Per gemeente wordt er afgestemd wanneer en hoe de resultaten uit de na-verkenning door de deelnemers worden uitgewisseld. Ook wordt aan de hand van de aanlevering afgestemd welke gegevens door het Noordelijk Belastingkantoor worden verwerkt. Deze actualisatieslagen worden conform de overzichten benoemd onder ‘Overzicht Omgevingsvergunning’ aangeleverd aan het Noordelijk Belastingkantoor. Het Noordelijk belastingkantoor onderzoekt de volledigheid van de objectkenmerken continue binnen de WOZ processen. Indien er sprake is van een afwijking dan wordt dit middels een terugmelding aangeleverd aan de BAG (zie paragraaf terugmelding).

Basisvoorziening gegevens (BVG)

De Basisvoorziening Gegevens vormt een belangrijke bron voor het Noordelijk Belastingkantoor om gegevens waar het de uitvoering van de belasting- en WOZ-taken op baseert, (achteraf) te kunnen raadplegen. Het is voor een juiste uitvoering van de taken van het NBK van wezenlijk belang dat BVG door de medewerkers van het NBK raadpleegbaar is. Het gaat hier om het geografisch raadplegen van kadastrale en BAG gegevens, gegevens over de bewoning van BAG-verblijfobjecten, verleende omgevingsvergunningen en het hebben van de mogelijkheid om geografische objecten te kunnen inmeten. Daarnaast worden via de BVG specifiek de volgende gegevens ontsloten.

Bestemmingsplan

Het Noordelijk Belastingkantoor verkrijgt via de website nieuweplannen.nl via signaleringen de door de gemeente aangebrachte wijzigingen. Ook zijn de vigerende bestemmingsplannen te raadplegen in BVG. De voor het Noordelijk Belastingkantoor relevante wijzingen worden door het Noordelijk Belastingkantoor overgenomen in de eigen registratie.

Wijzigingen milieuvergunning

Het Noordelijk Belastingkantoor ontvangt vanuit de omgevingsvergunning alle milieuvergunningen van de deelnemende gemeenten. Indien er veranderingen worden aangebracht in de vergunning ontvangt het Noordelijk Belastingkantoor de gereviseerde tekeningen. Op deze manier zijn alle milieuvergunningen inzichtelijk voor het Noordelijk Belastingkantoor en blijven deze actueel door de aanlevering van wijzigingen door de gemeente.

Luchtfoto's/cyclorama/Obliekfoto's

Voor het Noordelijk Belastingkantoor is het gebruik van geografische en geometrische informatie evident. Digitaal beeld- en kaartmateriaal is derhalve belangrijk om zo efficiënt mogelijk te werken. . Op termijn sluit het Noordelijk Belastingkantoor niet uit dat ook de GISviewer in Gouw7 aanvullend dan wel uitsluitend wordt gebruikt. Wanneer hier sprake van is, worden hierover afspraken gemaakt worden ten aanzien van de levering van gegevens en het gebruik ervan.

Aanlevering Noordelijk Belastingkantoor

Aan de andere kant stelt het Noordelijk Belastingkantoor gegevens ter beschikking voor de verschillende afdelingen van de gemeente Groningen. Dit betreft de volgende informatie:

Binnen de gemeente Groningen is er thans de beschikbaarheid van de kaartlagen binnen BVG. De kaartlagen bevatten vanuit de belastingadministratie de volgende gegevens:

- WOZ-objectnummer inclusief primaire adresaanduiding;
- soort object;
- X/Y coördinaten;
- grondslag (=aantal inwoners).

Dit geldt ook voor de huisafvaladministratie van Stadsbeheer in CLEAR.

Voortzetting van deze afname is gewenst en dient als een dynamische afname te worden gezien die continue wordt verbeterd en verfijnd. Aan deze verfijning draagt het Noordelijk Belastingkantoor op verzoek haar kennis en kunde bij. Op verzoek van de afdeling Stadsbeheer levert het Noordelijk Belastingkantoor de gevraagde gegevens.

Eigen behoefte Noordelijk Belastingkantoor

Momenteel zijn er een aantal kaartlagen in de BVG aanwezig die zijn gebouwd op verzoek van de vroegere afdeling Belastingen. Het NBK wil van deze functionaliteit gebruik blijven maken. Het gaat om de volgende kaartlagen:

- Verkooptransacties;
- Bezwaar gehandhaafd en verlaagd.

Ten aanzien van de kaartlaag 'bezwaar gehandhaafd en verlaagd' wil NBK ook inzicht krijgen in de gevallen waarin de waarde na bezwaar wordt verhoogd. Daarnaast wil het NBK de volgende kaartlagen aan BVG toegevoegd zien:

- Vraagprijzen van laatste jaren (als Iwoz ingelezen is);
- Kamerverhuur (objecten met code beginnend met 14XX en 2812);
- Voormeldingen; wie/ welk object heeft meegedaan, volledig doorlopen, welke mutaties aangegeven en wat is daarvan geaccepteerd;
- Record 25 StUFWOZ;

- Objecten met aardbevingsschade (tonen van onderdeel met het schadejaar).

Afdeling O, I en S

Voor de statistieken van de afdeling O, I en S met als doel ondersteuning te bieden aan het beleid van de gemeente Groningen wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit het systeem van de WOZ (database: congbgrp), De tabellen die hiervoor geraadpleegd worden zijn:

- woz_deelobjectcyclus
- woz_objectcyclus
- tax_taxatie
- age_objectsubject
- woz_deelobjectcode
- sjm_rechtsvormcode
- tax_deelobject
- tax_transactie
- sjm_subject
- woz_srtobjectcode
- tax_tijdvak
- geb_ligplaatscyclus
- geb_ligplaats
- geb_standplaatscyclus
- geb_standplaats
- adm3_woonplaatscyclus
- adm3_openbareruimtecyclus
- adm3_nraanduidingcyclus
- geb_verblijfsobjectcyclus
- geb_verblijfsobject

De afdeling Onderzoek en Statistiek maakt geen gebruik van de in de belasting-administratie aanwezige persoonsgegevens, maar wel van de aanwezige A- en/of bsn-nummers. Deze worden bij afname versleuteld. Voor het beleidsondersteunende werk van de afdeling Onderzoek en Statistiek is het noodzakelijk om op soortgelijke wijze als hierboven beschreven toegang te houden tot WOZ-gegevens.

ARS SOSPES Enforcement

Het is voor de behandeling van de bezwaren tegen de naheffingsaanslagen parkeerbelasting noodzakelijk om de gegevens van de verbalisant in de administratie van het parkeerbedrijf te kunnen raadplegen. Een raadpleegtoegang tot SOSPES Enforcement naast de batchgewijze aanlevering van betrokken kentekens uit dit systeem is dan ook essentieel voor de uitvoering van de belastingtaak door het Noordelijk Belastingkantoor.

Heffingsgrondslagen

Om de grondslagen per belastingsoort correct te duiden, is naast de inbreng vanuit de basisregistraties voor enkele belastingsoorten aanvullende informatie benodigd. Deze aanleveringen zijn onderstaande tabel afgebeeld.

Tabel 7. Aanleveringen per gemeentelijke belastingsoort.

Gemeente	
Belastingsoort	**Groningen**
Afvalstoffenheffing	Jaarlijks een (.xls) bestand uit het systeem CLEAR naar Belastingen met daarin de extra geplaatste containers.
Forensenbelasting	---
Hondenbelasting	---
OZB[10]	De 16e van iedere maand een overzicht van alle verleende en ingetrokken omgevingsvergunningen, start en gereedmeldingen van bouw en sloop, nieuwe uitgegeven adressen. Aanlevering luchtfoto's / cyclorama geschiedt via BVG.
RZB	
Parkeerbelasting	Wekelijks aanleveren constateringen
Precariobelasting	Jaarlijkse aanlevering terras vergunning
Reclamebelasting	---
Reinigingsrecht	---
Rioolheffing	---
Toeristenbelasting	Aanslagoplegging n.a.v. aangiftes in combinatie met controles op locatie
Begrafenisrechten, brug- en havengeld, Leges	De belastingsoorten worden niet door het Noordelijk Belastingkantoor opgelegd, wel ingevorderd. Aanlevering daarvan geschiedt door batchgewijs inlezen van externe vorderingen en het via berichtenverkeer actueel houden van deze vorderingen.
Marktgelden	
Liggeld	

1.4 Gegevenslevering waterschappen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de gegevensuitwisseling die plaatst vindt tussen een waterschap en het Noordelijk Belastingkantoor. Om de grondslagen per belastingsoort correct te duiden, is voor enkele belastingsoorten aanvullende informatie benodigd. Deze aanleveringen zijn onderstaande tabel afgebeeld.

[10] Jaarlijks voor 1 juni wordt een reële inschatting van de ontwikkeling van totale WOZ-waarde (% daling of stijging) voor de tariefbepaling OZB en een herijking van deze inschatting voor 15 september. Aanvullend op de tariefbepaling OZB worden gegevens aangeleverd voor het Fonds Ondernemend Groningen.

Tabel 8. Aanleveringen per belastingsoort waterschappen.

Waterschap/ Wetterskip			
Belastingsoort	**Wetterskip Fryslân**	**Waterschap Noorderzijlvest**	**Waterschap Hunze en Aa's**
Watersysteemheffing ingezetenen	---		
Watersysteemheffing ongebouwd (uitgesplitst naar categorie)	Jaarlijkse levering tariefdifferentiatiekaart		
Watersysteemheffing natuur			
Verontreinigingsheffing	Periodieke levering lozingsgegevens (meetbedrijven) per mail		
Zuiveringsheffing			

De waterschappen leveren jaarlijks een volledig basisbestand van op te leggen aanslagen ongebouwd, natuur en wegen. In onderling overleg behoort de levering van een mutatiebestand (verschuiving heffingseenheden binnen de categorieën) ook tot de mogelijkheid. Het bestand wordt geleverd in een .csv format. Het Noordelijk Belastingkantoor verwerkt het bestand en voert hierop zelfstandig geen correcties uit, anders dan de verwerking van de WOZ. De aanlevering van de gegevens vindt uiterlijk 1 februari plaats, zodat eventuele discrepanties voor de aanslagoplegging kunnen worden hersteld. In overleg kan tot uiterlijk 15 februari uitstel verleent worden indien dit de kwaliteit van de levering ten goede komt. Bijvoorbeeld in het geval dat het waterschap afhankelijk is van de levering van de juiste kadastrale informatie. Indien een deelnemer de gegevens niet of niet tijdig aanlevert bij het Noordelijk Belastingkantoor, dan is het Noordelijk Belastingkantoor niet verantwoordelijk voor de daardoor veroorzaakte vertraging in de uitvoering van haar werkzaamheden.

Het waterschap levert bij de aanlevering van de data een eigen specificatie van de aangeleverde oppervlakten verdeeld over de categorie aan. Op grond van de verwerking bij het Noordelijk Belastingkantoor wordt het resultaat hiervan vergeleken met de specificatie van het waterschap. Door de verwachtingen aan de hand van de aanlevering en de effecten van de verwerking voor- en achteraf te specificeren en vast te leggen, zijn eventuele verschillen in aanlevering en verwerking op een eenvoudiger wijze vast te stellen. Vervolgens kan er gericht worden gezocht naar een oorzaak van de verschillen. Voordat de aanslagoplegging plaatsvindt, geeft het waterschap akkoord op de teruglevering van het Noordelijk Belastingkantoor.

Bezwaarschriften aangaande de tariefdifferentiatie c.q. verdeling van categorieën worden indien noodzakelijk doorgestuurd naar het betreffende waterschap. De waterschappen sturen een advies naar het Noordelijk Belastingkantoor waarna het Noordelijk Belastingkantoor de formele afhandeling verzorgt. Voorwaarde is dat de advisering binnen 10 werkdagen is, zodat het Noordelijk Belastingkantoor het bezwaar binnen de wettelijke gestelde termijn kan afhandelen.

1.5 Terugmeldingen aan (gemeentelijke) bronbeheerders

BAG

Het Noordelijk Belastingkantoor vervaardigt terugmeldingen, zodra door het Noordelijk Belastingkantoor een afwijking wordt geconstateerd tussen de BAG registratie en de feitelijke werkelijkheid, en er dus sprake is van een gerede twijfel aan de juistheid van het uit de BAG afgenomen gegeven. Het spreekt voor zich dat terugmeldingen alleen worden gedaan als de geconstateerde afwijking tussen BAG en WOZ niet wordt veroorzaakt door een verschil in (afbakenings)regels tussen beide administraties. Voor de gemeente Eemsdelta wordt de terugmelding via de LV-BAG gedaan en voorzien van zoveel mogelijk onderbouwende bewijsmaterialen. Voor de gemeente Groningen gaat de terugmelding via de mail en wordt ook voorzien van zoveel mogelijk onderbouwing.

Voor Groningen kan bij geconstateerde verschillen in oppervlakte gebruik worden gemaakt van een apart formulier (zie bijlage). Wijzigingen in oppervlakte aangeleverd via dit formulier worden door de BAG afdeling in de administratie verwerkt. Voor de BAG gelden deze formulieren daarmee als formele brondocumenten die het gevolg zijn van een feitelijke constatering door een daartoe bevoegde functionaris.

De wet BAG schrijft voor dat gemeenten terugmeldingen van bestuursorganen en correctieverzoeken van belanghebbenden binnen twee werkdagen afhandelt. Indien de gemeente een terugmelding niet binnen twee werkdagen kan afhandelen, plaatst ze het object waarop is terug gemeld 'in onderzoek'. Vervolgens heeft de gemeente maximaal zes maanden de tijd om het onderzoek dat nodig is om deze terugmelding af te kunnen handelen, uit te voeren. Uitgangspunt bij het ‘in onderzoek’ plaatsen is dat er binnen vier weken een reactie van de bronbeheerder volgt, waarbij Noordelijk Belastingkantoor op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de terugmelding.

Nadat het Noordelijk Belastingkantoor een terugmelding heeft gedaan en de beheerder het gegeven in onderzoek heeft genomen, heeft het Noordelijk Belastingkantoor de wettelijke mogelijkheid om uit te gaan van de eigen geconstateerde, van de authentieke registratie afwijkende gegevens. Zodra de bronhouder het Noordelijk Belastingkantoor als melder op de hoogte brengt van de bevindingen uit het onderzoek, dan sluit het Noordelijk Belastingkantoor vanaf dat moment weer aan op de nieuwe authentieke situatie.

Bijlage Brondocument wijziging oppervlakte

Datum		Zaaknr:
Organisatieonderdeel	Info.& Onderz. / Geo & Data	
Opsteller		
Telefoon	14 050	
E-mail	bag.wkpb@groningen.nl	

Onderwerp

Document voor de vastlegging[11] van een pand of verblijfsobject waarvoor een brondocument ontbreekt of voor de vastlegging[12] van het feitelijk gebruik van een benaming of feitelijk bestaan van een object.

Ondergetekende, , BAG beheerder;
gelet op artikel 10, onder b, van de Wet basisregistratie adressen en gebouwen;
gelet op het algemeen mandaatbesluit en het directie mandaatbesluit van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen van 9-1-2018 en gelet op het ondermandaatbesluit SSC van 23-05-2018 verklaart dat er wijzigingen in de BAG dienen plaats te vinden.

Algemene informatie

Naar aanleiding van een mutatie uit het BAG extract is de exacte oppervlakte van verblijfsobject met identificatiecode “” door het Noordelijkbelastingkantoor opnieuw ingemeten. Naar aanleiding van deze nameting is geconstateerd dat de oppervlakte onjuist is geregistreerd. Middels dit brondocument wordt de oppervlakte aangepast.

Uit te voeren acties

Proces “Kleine verbouwing”

Middels dit proces wordt de oppervlakte van verblijfsobject met identificatiecode “” aangepast:

Situatie oud

Adres	Huisnummer	Woonplaats	Oppervlakte	Gebruiksfunctie
				WONING

Situatie nieuw

Adres	Huisnummer	Woonplaats	Oppervlakte	Gebruiksfunctie
				WONING

[11] Artikel 10, onder a van de Wet BAG
[12] Artikel 10, onder b van de Wet BAG

Proces “Verbouwing gereed”
Door dit proces wordt het proces “Kleine verbouwing” uit de voorgaande stap afgerond en krijgt het verblijfsobject de status “Verblijfsobject in gebruik”.

Burgemeester en wethouders van Groningen,
namens hen, concerndirecteur Groningen,
namens deze,

BAG beheerder

Feitelijke constatering
Los van de hierboven genoemde oppervlaktewijziging hebben taxateurs van het Noordelijk Belastingkantoor de mogelijkheid om via een proces verbaal melding te maken van een feitelijke situatie die zij in het veld aantreffen. Dit proces verbaal heeft voor de BAG-beheerder de status van brondocument, op basis waarvan ze haar administratie aanpast.

BRP
Het Noordelijk Belastingkantoor vervaardigt terugmeldingen, zodra door het Noordelijk Belastingkantoor bij gerede twijfel aan het geleverde gegeven een afwijking wordt geconstateerd tussen de BRP en de feitelijk werkelijkheid. Dit geschiedt middels de Terugmeldvoorziening (TMV) waarbij de volgende informatie wordt afgegeven:

1. Over welke persoon het foutvermoeden gaat;
2. Welke gegevens van die persoon in de BRP staan;
3. Wat de juiste gegevens moeten zijn (indien beschikbaar).

De bronhouder die de melding ontvangt, is verplicht om de melding af te handelen. Binnen 5 werkdagen dient de gemeente aan te geven of er gegevens in de basisregistratie zijn verbeterd, aangevuld of verwijderd. De bronhouder kan de vermoedelijke fout ook eerst verder onderzoeken en houdt de status van het onderzoek in het terugmelddossier bij. Uitgangspunt bij het ‘in onderzoek’ plaatsen is dat er binnen vier weken een reactie van de bronbeheerder volgt, waarbij Noordelijk Belastingkantoor op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de terugmelding.

BRK
Het Noordelijk Belastingkantoor vervaardigt terugmeldingen, zodra door het Noordelijk Belastingkantoor bij gerede twijfel aan het geleverde gegeven een afwijking wordt geconstateerd tussen de BRK en de feitelijk werkelijkheid. Het Kadaster beslist binnen 1 werkdag om een gegeven al dan niet te wijzigen. Indien er nader onderzoek nodig is naar de juistheid van het gegeven, wordt het gegeven 'in onderzoek' geplaatst. Nadat het onderzoek is afgerond, wordt de aantekening 'in onderzoek' verwijderd en krijgt het Noordelijk Belastingkantoor hiervan bericht.