

Datum 24 februari 2011
Onderwerp Ondertekend SLA
Kenmerk H/2011/49
Uw Kenmerk
Bijlage(s) 1

28 FEB. 2011

hef ●

Rozenburglaan 15
Groningen
Postbus 88
9700 AB Groningen
W www.hefpunt.nl
E info@hefpunt.nl

Hefpunt voor belastingen van
waterschappen en gemeenten

- Wetterskip Fryslân
T.a.v. het Dagelijks Bestuur
Postbus 36
8900 AA LEEUWARDEN
- Geacht Bestuur,

Hierbij zenden wij u het SLA document dat is ondertekend door de dijkgraven van de waterschappen Noorderzijlvest, Hunze en Aa's, Wetterskip Fryslân en de heer Bartelds voorzitter van Hefpunt.

Met vriendelijke groet,




drs. A. Huitema
directeur



WFN1102722

Service Level Agreement (SLA)

Naam auteur : 
Plaats/datum : Groningen, 29-11-2010
Versie : 4.1

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Algemene bepalingen	4
2.1	Partijen	4
2.1.1	Afkorting	4
2.2	Uitgangspunten	4
2.2.1	Inleiding en uitgangspunten	4
2.2.2	Onderwerp van overeenkomst	5
3	Inhoud van de dienstverlening	6
3.1	Beschrijving van de diensten en kwaliteitsindicatoren	6
3.1.1	Primaire diensten	6
3.1.2	Secundaire diensten	9
3.2	Randvoorwaarden	10
4	Rapportage	12
5	Overlegstructuren	14
6	Aanpassing van de SLA	15
6.1	Wijziging van de diensten	15
6.2	Herziening van de SLA	15
7	Duur en beëindiging van de SLA	16
7.1	Duur van de SLA	16
7.2	Rechtsopvolgers	16
7.3	Wetswijziging	16
7.4	Geschillen	16
8	Verantwoordelijkheid	17
9	Slotbepaling en handtekeningen	18

1 Inleiding

De waterschappen Fryslân, Noorderzijlvest en Hunze en Aa's hebben in 2006 besloten samen te werken op het gebied van het heffen en invorderen van belastingen. Als samenwerkingsvorm is gekozen voor de oprichting per 1 september 2007 van de Gemeenschappelijke Regeling Hefpunt. De Gemeenschappelijk Regeling heeft als deelnemers de hiervoor genoemde waterschappen.

De onderlinge afspraken over de dienstverlening op het gebied van heffen, invorderen en bestandsbeheer zijn in een Service Level Agreement (SLA) tussen Hefpunt en de waterschappen vastgelegd. De eerste SLA is 1-1-2008 van kracht geworden. In 2010 heeft een technische evaluatie plaatsgevonden en is de SLA op een aantal punten aangepast. De aangepaste SLA is met ingang van 01-01-2011 van kracht .

Op de vastgelegde afspraken worden in de SLA geen voorbehouden gemaakt. Dit betekent dat van partijen 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 partijen hierover van groot belang. Het niet realiseren van de SLA wordt afgedekt door meetbare / concrete afspraken over tijdige afstemming en communicatie van de onvoorziene situaties (incl. oplossing van deze situaties), die de realisatie in de weg staan.

2 Algemene bepalingen

2.1 Partijen

Opdrachtgevers:

Waterschap Hunze en Aa's te Veendam (hierna te noemen H&A);
Waterschap Noorderzijlvest te Groningen (hierna te noemen NZV);
Wetterskip Fryslân te Leeuwarden (hierna te noemen WF).

Opdrachtnemer:

De gemeenschappelijke regeling Hefpunt.

2.1.1 Afkortingen

GBA	Gemeentelijke Basis Administratie
GR	Gemeenschappelijke Regeling
GS	Gedeputeerde Staten provincie Groningen
H&A	Waterschap Hunze en Aa's
IBA	Individuele Behandeling Afvalwater
NZV	Waterschap Noorderzijlvest
SLA	Service Level Agreement
WF	Wetterskip Fryslân
WSHG	Watersysteemheffing ingezetenen
WSHE geb	Watersysteemheffing gebouwd
WSHE ong	Watersysteemheffing ongebouwd
WSHE NAT	Watersysteemheffing natuur
WVOB	Verontreinigingsheffing bedrijven
WVOW	Verontreinigingsheffing woningen
ZUIB	Zuiveringsheffing bedrijven
ZUIW	Zuiveringsheffing woningen

2.2 Uitgangspunten

2.2.1 Inleiding en uitgangspunten

Doel van deze SLA is afspraken tussen partijen vast te leggen voor wat betreft:

- de afbakening van de wederzijdse dienstverlening.
- het kwaliteitsniveau en de kwantiteit van de dienstverlening.
- de onderlinge informatievoorziening.
- verantwoordelijkheden.

2.2.2 Onderwerp van overeenkomst

Hefpunt verzorgt voor de opdrachtgevers de volledige uitvoering van de heffing- en invordering van watersysteemheffing ingezeten/gebouwd/ongebouwd/natuur, verontreinigingheffing en de zuiveringsheffing. Dit betekent het beheren, onderhouden, uitvoeren en in standhouden van de in 3.1.1 van deze SLA te noemen voorzieningen tegen een van te voren vastgestelde kwaliteit.

3 Inhoud van de dienstverlening

3.1 Beschrijving van de diensten en kwaliteitsindicatoren

Hefpunt beperkt zich tot die werkzaamheden die betrekking hebben op de heffing en inning van de waterschapsbelastingen van de opdrachtgevers. Onderstaand worden deze werkzaamheden nader beschreven. Over eventueel andere te verlenen diensten worden afzonderlijk afspraken gemaakt tussen Hefpunt en de opdrachtgevers.

De te leveren diensten worden als volgt onderscheiden:

primaire diensten:

Die diensten die een directe relatie hebben met de uitvoering van de heffing- en inning van de waterschapsbelastingen zoals is vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling.

secundaire diensten:

Die diensten die geen directe relatie hebben met de uitvoering van de heffing- en inning van de waterschapsbelastingen maar voortvloeien uit de beheerfunctie (bestandsbeheer) die Hefpunt voor de opdrachtgevers uitvoert.

3.1.1 Primaire diensten

De volgende primaire diensten worden door Hefpunt verzorgd:

a) Het ontwerpen van en adviseren op het gebied van de belastingverordeningen en het fiscaal beleid:

Het actualiseren van de belastingverordeningen aan de hand van wetswijzigingen, adviezen van de Unie van Waterschappen en het lokaal fiscaal beleid. De uiteindelijke beslissingsbevoegdheid blijft bij de opdrachtgevers. De opdrachtgevers dragen zorg voor de vaststelling en verdere formele afhandeling.

Kwaliteitsindicator:

Hefpunt ondersteunt de ontwikkeling van het fiscale beleid door het tijdig maken van wijzigingsvoorstellen voor de fiscale verordeningen of andere fiscale beleidsvoorstellen. De conceptverordeningen en beleidsregels worden aangeleverd volgens een van te voren afgesproken planning met de opdrachtgevers, zodanig dat ze aan de wettelijke en inhoudelijke eisen en interne behandeltermijnen kunnen voldoen. De opdrachtgever zorgt voor de planning en stemt deze tijdig af met Hefpunt.

b) Het verzorgen van de aanslagoplegging:

Het tijdig, volledig en juist opleggen van de aanslagen voor wat betreft alle belastingsoorten. Daarbij wordt er van uitgegaan dat de brongegevens (AKR/WOZ/GBA/Waterverbruik) tijdig, juist en volledig zijn aangeleverd.

Kwaliteitsindicatoren:

- Het volledig en juist in stand houden (of laten houden) van de basisgegevens voor de heffingenadministratie.
- Aan het einde van het 1^e, 2^e, 3^e en 4^e (4^e jaar alleen in geval van tijdvakbelasting) jaar waarin de belasting kan worden opgelegd is minimaal dat percentage van het te verwachten totaal op te leggen (realisatie + de door de accountant bij de jaarrekening goedgekeurde balansposten) belastingbedrag opgelegd zoals in bijlage I is vastgelegd.
- Minimaal eenmaal per kwartaal wordt er een aanvullend kohier opgelegd.

- Binnen een termijn van 3 jaar na het ontstaan van de belastingschuld is het volledige belastingbedrag opgelegd. Voor de tijdstipbelasting (WSHE, WSHG, WVOW, ZUIW) ontstaat de belastingschuld op 1 januari van het heffingsjaar. Voor de tijdvakbelasting (WVOB, ZUIB) ontstaat de belastingschuld op 31 december van het betreffende belastingjaar.

c) Het afdoen van bezwaar- verzoek- en beroepsschriften, inclusief vertegenwoordiging bij belastingrechter en het organiseren van hoorzittingen:

De bezwaar- verzoek- en beroepsschriften ingediend door belastingplichtige naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door Hefpunt, worden door of in opdracht van Hefpunt afgehandeld. Hefpunt organiseert, verwerkt en bemest de hoorzittingen die naar aanleiding van een bezwaar tegen de aanslagoplegging gehouden worden. Indien specifieke kennis van het waterschap noodzakelijk is (bijvoorbeeld voor de indeling in natuur of cultuurgrond) dan is ook het waterschap indien nodig behulpzaam bij de voorbereiding van het standpunt van Hefpunt op het bezwaar en aanwezig tijdens de hoorzitting.

Ten aanzien van gecombineerde bezwaren die betrekking hebben op Hefpunt en een waterschap zullen afzonderlijke werkafspraken worden gemaakt.

Kwaliteitsindicatoren:

- Alle binnengekomen bezwaar- en verzoekschriften worden binnen 5 werkdagen afgedaan of binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de afzender bevestigd door middel van een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De ingediende bezwaar- of verzoekschriften worden binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijn afgedaan.
- De beroepsschriften en vertegenwoordiging worden afgedaan volgens planning van de rechtbank.
- De beroepsschriften m.b.t. kwijschelding worden binnen een termijn van 8 weken na ontvangst afgedaan.

d) Het afhandelen van schriftelijke, mail en telefonische reacties:

Alle communicatie naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door Hefpunt worden door of in opdracht van Hefpunt afgehandeld. Daarnaast worden door ingelanden ook vragen rechtstreeks aan de waterschappen gesteld. Het betreft hier vaak beleidsmatige vragen over de aanslagoplegging. De beantwoording op deze vragen wordt door het waterschap zelf gedaan. Zonodig wordt de vraag voor afdoening doorgezonden aan Hefpunt.

Kwaliteitsindicatoren:

- De schriftelijk en per e-mail binnengekomen reacties worden uiterlijk binnen 5 werkdagen afgedaan of indien dit niet direct mogelijk is binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de afzender bevestigd door middel van een schriftelijke ontvangstbevestiging met vermelding van de behandelaar en de verwachte beantwoordingstermijn.
- De telefonische reacties worden op dezelfde dag van binnenkomst afgedaan of indien dit schriftelijk dan wel per e-mail moet geschieden uiterlijk binnen 5 werkdagen.

e) Het uitvoeren van de (dwang)invorderingsmaatregelen:

De (dwang)invorderingsmaatregelen welke benodigd zijn voor een juiste, volledige en tijdige inning van de belastinggelden worden in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving door of in opdracht van Hefpunt uitgevoerd.

Kwaliteitsindicatoren:

- Alle betalingen die naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door of in opdracht van Hefpunt worden gedaan worden binnen 5 werkdagen na ontvangst geboekt in de daarvoor ingerichte belastingapplicatie.

- Aan het eind van het 1^e, 2^e en 3^e jaar na de laatste vervaldatum is minimaal dat percentage van de vorderingen geïnd zoals is vastgelegd in de bijlage. Hiervoor geldt een bandbreedte van 0,2%.
- De invorderingsmaatregelen worden één maand na het verstrijken van de laatste vervaldatum van de aanslag opgestart, eventuele verdere vervolgstappen telkens één maand later.

f) Het afdoen van de kwijtscheldingsverzoeken:

De kwijtscheldingsaanvragen naar aanleiding van opgelegde aanslagen worden door of in opdracht van Hefpunt afgehandeld.

Kwaliteitsindicatoren:

- De binnengekomen kwijtscheldingsaanvragen worden binnen 5 werkdagen afgedaan of binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de afzender bevestigd door middel van een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Voor de binnengekomen kwijtscheldingsaanvragen geldt een termijn van 8 weken. In de piekperiode rond de aanslagoplegging, van maart t/m juni, geldt een termijn van 12 weken.

g) Financiële afdracht en journalisering:

De belastingopbrengsten welke naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door Hefpunt worden ontvangen en afgeboekt zijn in de debiteurenadministratie, worden maandelijks aan de rechthebbende opdrachtgever afgedragen.

Kwaliteitsindicatoren:

- De financiële afdracht vindt maandelijks plaats en uiterlijk op de 15^e van de volgende maand.
- De journalisering van de financiële mutaties in de belastingapplicatie wordt maandelijks aangeleverd aan de waterschappen en uiterlijk op de 15^e van de volgende maand.
- Eén keer per kwartaal wordt een kwartaalrapportage over de belastingopbrengst geleverd. Hierin wordt naast de opgelegde belasting t/m dat kwartaal een jaarprognose afgegeven en worden de cijfers toegelicht. De kwartaalrapportage wordt uiterlijk 1 maand na afloop van het betreffende kwartaal aangeleverd.

h) Heffingstechnologische zaken:

Vanaf 1 januari 2011 beschikt Hefpunt over een eigen heffingstechnoloog. Het betreft vooralsnog een gezamenlijke pilot van de drie waterschappen en Hefpunt voor de periode van één jaar. Indien de pilot slaagt zal tot definitieve invulling worden overgegaan. De heffingstechnoloog heeft 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.

De onderlinge werkafspraken tussen Hefpunt en de waterschappen zijn vastgelegd en nader uitgewerkt in bijlage II.

3.1.2 Secundaire diensten

De volgende secundaire diensten worden door Hefpunt verzorgd:

a) Aanlevering van basisgegevens:

Hefpunt actualiseert maandelijks de basisgegevens aan de hand van de maandelijks update van de AKR-gegevens van het kadaster, de GBA en de eigen bestanden en stelt deze geactualiseerde gegevens minimaal 1x per kwartaal beschikbaar in de vorm van een exportfile.

Desgewenst voert Hefpunt voor de opdrachtgevers analyses, selecties ed. uit van de basisgegevens met betrekking tot de belastingtaak. Over aanvullende werkzaamheden met betrekking tot de basisgegevens kunnen afzonderlijk afspraken worden gemaakt. Met betrekking tot de toekomstige ontwikkelingen voor wat betreft o.a. de nieuwe basisregistraties en de eenmalige opslag van basisgegevens (wettelijke verplichtingen) worden nadere afspraken gemaakt tussen Hefpunt en de opdrachtgevers.

Kwaliteitsindicator:

De actuele gegevens, bijgewerkt tot en met de voorafgaande maand, worden op de 20^{ste} dag van de 1^{ste}, 4^{de}, 7^{de} en 9^{de} maand beschikbaar gesteld.

b) Ondersteuning bij schouwvoering:

Hefpunt verstrekt indien gevraagd, de beschikbare informatie ten behoeve van de schouwvoering aan de opdrachtgevers.

Kwaliteitsindicator:

De ondersteuning zal worden verleend overeenkomstig een tussen partijen onderling afgesproken planning. De opdrachtgever zorgt voor de planning en stemt deze tijdig af met Hefpunt.

c) Ondersteuning bij verkiezingen:

Indien nog van toepassing, gezien de ontwikkeling in relatie tot de organisatie van landelijke verkiezingen door 'het waterschapshuis', verzorgt Hefpunt de GBA administratie ten behoeve van de bestuursverkiezingen en levert het kiesregister bij de opdrachtgevers aan. Hefpunt verleent inhoudelijke ondersteuning bij de verkiezingen met betrekking tot kadastrale informatie (percelen en eigenaren), GBA informatie (ingezetenen) bij de totstandkoming en controle van het kiesregister en kandidatenlijsten of andere ondersteuning in het kader van verkiezingen.

Kwaliteitsindicator:

De gegevens en/of ondersteuning worden geleverd of verleend overeenkomstig een tussen partijen onderling afgesproken planning. De opdrachtgever zorgt voor de planning en stemt deze tijdig af met Hefpunt.

d) 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 Hefpunt jaarlijks informatie over het aantal in rekening gebrachte VE's per specifieke zuiveringsinstallatie. De in rekening gebrachte VE's, per postcodegroep en per rwzi, worden indien opdrachtgevers daarom verzoeken aan hen verstrekt.

Kwaliteitsindicator:

De gegevens worden geleverd overeenkomstig een tussen partijen onderling afgesproken planning. De opdrachtgever zorgt voor de planning en stemt deze tijdig af met Hefpunt.

e) Vragen vanuit de besturen van de opdrachtgevers

Binnen de besturen van de opdrachtgevers kunnen er vragen bestaan met betrekking tot de taak belastingen. Deze vragen worden schriftelijk door de opdrachtgever bij Hefpunt ingediend.

Kwaliteitsindicator:

Afhankelijk van de vraagstelling streeft Hefpunt ernaar om uiterlijk binnen 3 werkdagen te zorgen voor een inhoudelijk adequate beantwoording.

f) Verklaring accountant

Door de accountant van Hefpunt wordt jaarlijks een verklaring afgegeven per opdrachtgever met betrekking tot de getrouwheid en rechtmatigheid van de belastingopbrengsten (zie hoofdstuk 4).

Kwaliteitsindicator

De accountantsverklaring zal uiterlijk 15 maart in jaar na het verslagjaar worden verstrekt aan de waterschappen (nader uitgewerkt in hoofdstuk 4)

g) Overige dienstverlening

Onder de punten a. tot en met f. zijn de belangrijkste reguliere en regelmatig terugkerende secundaire diensten opgenomen. Dit laat onverlet dat er op ad-hoc basis specifieke verzoeken vanuit de opdrachtgevers kunnen worden gedaan voor het leveren van aanvullende werkzaamheden. Het gaat dan veelal om geringere vormen van dienstverleningen. In overleg tussen Hefpunt en de opdrachtgevers wordt bepaald onder welke voorwaarden deze dienstverlening kan plaatsvinden.

Kwaliteitsindicator:

De dienstverlening wordt geleverd overeenkomstig een tussen partijen onderling afgesproken planning. De opdrachtgever zorgt voor de planning en stemt deze tijdig af met Hefpunt.

3.2 Randvoorwaarden

Om de diensten conform de beschrijving in hoofdstuk 3.1 te kunnen leveren is het van belang te onderkennen dat Hefpunt voor zijn bedrijfsvoering op een aantal belangrijke onderdelen afhankelijk is van zijn opdrachtgevers. Deze afhankelijkheden bepalen voor een belangrijk deel de uitvoerbaarheid en kwaliteit van de te leveren diensten.

De afhankelijkheden vertalen zich naar een aantal randvoorwaarden:

a) Financiën

De activiteiten van Hefpunt worden op basis van de door het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Hefpunt vastgestelde begroting uitgevoerd. De overeengekomen primaire en secundaire diensten zoals beschreven in 3.1 worden uitgevoerd binnen deze begroting. De bijdrage van de opdrachtgevers wordt op basis van bevoorschotting vooraf per kwartaal aan Hefpunt overgemaakt. De bevoorschotting is afgestemd op de liquiditeitsbehoefte van Hefpunt en is als volgt per kwartaal als percentage van de totale begroting vastgesteld:

1^e kwartaal: 40%

2^e kwartaal: 20%

3^e kwartaal: 20%

4^e kwartaal: 20%

Eventuele overschotten en/of tekorten worden verrekend met de opdrachtgevers overeenkomstig de in het algemeen bestuur van Hefpunt vastgestelde verdeelsleutel

b) Harmonisatie van beleidsregels

Het streven is om de beleidsregels en verordeningen zoveel als mogelijk te harmoniseren. Bij het opstellen van de jaarlijkse begroting en bij de personele bezetting van Hefpunt wordt uitgegaan van een volledige harmonisatie van de beleidsregels met betrekking tot het uitvoeringsbeleid. Het is daarom van groot belang dat de opdrachtgevers aansluiting bij elkaar zoeken met betrekking de beleidsregels. Hefpunt zal hierin het initiatief nemen en indien nodig de concepten aanleveren.

c) Onderkenning van de onderlinge procesafhankelijkheid

Voor een goede uitvoering van de diensten die door Hefpunt geleverd worden is het op tal van terreinen afhankelijk van de ondersteuning door de opdrachtgevers. Om de voortgang van deze processen niet te verstoren moeten deze relaties worden vastgelegd en moeten hier nadere afspraken over worden gemaakt, zodat deze ondersteuning voor Hefpunt beschikbaar is. Het betreft de volgende onderwerpen:

- vaststaande en procedureel afgeronde juridische kaders bijvoorbeeld vastgestelde belastingverordeningen;
- vastgestelde beleidsregels op het terrein van heffing en invordering;
- juridische afstemming en advisering;
- advisering bij afbakening natuur/ongebouwd, binnendijs/buitendijs en open water/grond;
- advisering bij aanslagen meet- en bemonsteringsbedrijven;
- ondersteuning van belastingprocessen met digitaal kaartmateriaal.

De nieuwe wetgeving op het gebied van de beslistermijnen en dwangsommen maakt tijdige afstemming van bovenstaande onderwerpen nog belangrijker.

d) Tarieven

Ten behoeve van het opleggen van de heffingen moet Hefpunt tijdig beschikken over de tarieven voor het komende belastingjaar. De algemene besturen van de waterschappen stellen jaarlijks hun tarieven vast bij de behandeling van hun begroting. Zodra de tarieven zijn vastgesteld wordt Hefpunt hiervan schriftelijk, uiterlijk op 1 januari, in kennis gesteld. Indien bestuurlijk gewenst kan voor de tarieven watersysteembeheer gebouwd een uitzondering worden gemaakt, in dat geval dient Hefpunt uiterlijk 1 maart in kennis worden gesteld van de tarieven. Tevens zullen de waterschappen dan de gespecificeerde belastingopbrengst per categorie, zoals die in hun begroting is opgenomen, verstrekken aan Hefpunt.

4. Rapportage

De opdrachtgevers worden volgens een vast rapportageschema op de hoogte gehouden van de verrichte dienstverlening door Hefpunt. De rapportage heeft tot doel op een transparante wijze inzage te geven in de kwaliteit en kwantiteit van de door Hefpunt 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.

De volgende rapportages worden opgeleverd:

a) Maandelijkse rapportage met betrekking tot de financiële afdracht en journalisering .

De belastingopbrengsten die naar aanleiding van heffing- of invorderingsacties door Hefpunt worden ontvangen en afgeboekt zijn in de debiteurenadministratie, worden maandelijks aan de rechthebbende opdrachtgever afgedragen. Ter verantwoording van deze afdracht wordt een sluitende journaalpost per waterschap opgeleverd. De journalisering van de financiële mutaties in de belastingapplicatie wordt maandelijks aangeleverd aan de waterschappen en uiterlijk op de 15e van de volgende maand. 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 opdrachtgevers.

b) Kwartaalrapportage met betrekking tot de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening.

Hefpunt zal verantwoording aan de opdrachtgevers afleggen over de door haar opgelegde en ingevorderde belastingopbrengsten. De hoogte van de kwijtschelding en oninbaarheid is hier ook van belang. De opdrachtgever wordt via een kwartaalrapportage geïnformeerd over de financiële voortgang tot en met het betreffende kwartaal. In de rapportage wordt in ieder geval de volgende informatie en een toelichting ten aanzien van de belastingopbrengsten opgenomen:

- opgelegde belastingopbrengst per categorie lopende heffingsjaar;
- kwijtschelding en oninbaarheid per categorie lopende heffingsjaar;
- opgelegde belastingopbrengst per categorie vorige heffingsjaren;
- kwijtschelding en oninbaarheid per categorie vorige heffingsjaren;
- een actuele prognose van de belastingopbrengsten per categorie, kwijtschelding en oninbaarheid;
- stand belastingdebiteuren.

Daarnaast zal in de kwartaalrapportage informatie en een toelichting worden gegeven over de volgende in de SLA benoemde kwaliteitsindicatoren:

- ontvangen en afgehandelde bezwaar, beroeps- en verzoekschriften;
- ontvangen en afgehandelde kwijtscheldingsverzoeken

Hefpunt zal per kwartaal binnen 1 maand na afloop van het betreffende kwartaal bovenstaande gegevens volgens een standaard format opleveren. De rapportage van het 4^e kwartaal valt samen met het jaarverslag en de accountantsverklaring over de primaire diensten.

c) Jaarlijkse rapportage

Na afloop van een jaar zal Hefpunt de volgende rapportages opleveren:

- 1. Jaarrapportage belastingopbrengst

Dit is in feite de 4^e kwartaalrapportage en deze zal qua opzet en informatie overeenkomen met de kwartaalrapportages. Hierin zal ook gerapporteerd worden over de voortgang van de aanslagoplegging per heffingsjaar en de voortgang van de invordering. Op basis hiervan kunnen de opdrachtgevers vaststellen of de in de SLA afgesproken voortgang ook wordt gerealiseerd.

- *2. Verantwoording belastingopbrengst*

Hierin wordt per waterschap 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 31-12 van het betreffende jaar weergegeven. De verantwoording van de belastingopbrengst zal per waterschap worden voorzien van een accountantsverklaring waarin de accountant van Hefpunt 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 opdrachtgevers vastgestelde tarieven;
3. de volledigheid en juistheid van de door Hefpunt 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 opdrachtgevers;
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 waterschappen. Hieraan vooraf zullen de conceptcijfers, welke aan de accountant zijn voorgelegd voor controle, ter beschikking worden gesteld aan de waterschappen. De conceptcijfers zijn per 15 februari beschikbaar. De accountantsverklaring zal uiterlijk 15 maart worden opgeleverd.

- *3. Jaarrapportage exploitatie Hefpunt*

Dit betreft het jaarverslag van Hefpunt 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 waterschap aan de exploitatie van Hefpunt zal voor 1 maart bekend worden gemaakt aan de waterschappen. De accountantsverklaring zal uiterlijk 15 maart ter beschikking worden gesteld. De definitieve jaarrapportage zal na vaststelling in het AB van Hefpunt en uiterlijk 15 juli worden aangeboden aan de waterschappen en aan GS.

d) Rapportage met betrekking tot de begrotingscyclus.

Ten behoeve van de begrotingscyclus en meerjarenramingen van de opdrachtgevers wordt in het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar die gegevens aan de opdrachtgevers 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 Hefpunt.

- *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 opdrachtgevers.

Uiterlijk 1 september voorafgaande aan het begrotingsjaar levert Hefpunt 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 1 oktober voorafgaande aan het begrotingsjaar levert Hefpunt een globale liquiditeitsbegroting aan van de belastingopbrengsten. Uiterlijk 1 februari zal op basis van de definitief vastgestelde belastingopbrengst de definitieve liquiditeitsbegroting worden aangeleverd.

- *uitvoeringskosten Hefpunt*

De begroting en meerjarenraming van de uitvoeringskosten van Hefpunt zal uiterlijk 1 augustus voorafgaand aan het begrotingsjaar worden aangeboden aan de waterschappen en aan GS.

5 Overlegstructuren

Overeenkomstig de Gemeenschappelijke Regeling worden de vergaderingen van het dagelijks en algemeen bestuur gepland. In deze vergaderingen vindt de interne informatievoorziening en afstemming plaats. Via het bestuur van Hefpunt worden de besturen van de opdrachtgevers geïnformeerd.

Daarnaast zijn de volgende overleggen van toepassing:

- directeurenoverleg, 2 keer per jaar;
- controllersoverleg, 3 keer per jaar;
- handhavingsoverleg, 4 tot 6 keer per jaar.

Daarnaast zal er daar waar dit noodzakelijk en/of gewenst is, onderling op basis van de eigen verantwoordelijkheid structureel en/of op ad-hoc basis overleg gevoerd.

6 Aanpassingen SLA

6.1 Wijziging van de diensten

Een wijziging in de te verlenen diensten kan worden geïnitieerd door de opdrachtgevers als collectief, als individuele opdrachtgever of door Hefpunt. Voorstellen hieromtrent worden besproken tijdens het reguliere overleg tussen de directeuren.

6.2 Herziening van de SLA

Als algemene gedragslijn wordt gesteld dat een gewenste wijziging vóór de 9e maand beschreven moet zijn om voor 1 januari van het opvolgende jaar geëffectueerd te worden. De betrokken partijen moeten het over de gewenste wijziging(en) onderling eens zijn. De wijzigingen gaan in met ingang van 1 januari van het opvolgende kalenderjaar of op een later overeengekomen moment.

7 Duur en beëindiging van de SLA

7.1 Duur van de SLA

Deze herziene SLA wordt aangegaan met ingang van 1 januari 2011 en is geldig tot deze wordt vervangen door een nieuwe overeengekomen SLA en zolang de GR bestaat.

Na beëindiging van deze GR zullen de voor de heffing en invordering relevante gegevens ter beschikking worden gesteld aan de opdrachtgever in een in onderling overleg te bepalen vorm.

7.2 Rechtsopvolgers

Partijen verplichten zich te bedingen dat de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze SLA, in geval van fusie of bij wijziging van rechtspersoon worden overgenomen door diens rechtsopvolgers. indien geen sprake is van opvolging onder algemene titel.

7.3 Wetswijziging

Indien zich een wetswijziging voordoet welke consequenties heeft voor de producten en diensten van Hefpunt, dienen partijen elkaar over en weer hierover te informeren en hier aangaande zo spoedig mogelijk overleg te voeren. Indien nodig wordt de SLA aangepast.

7.4 Geschillen

Geschillen tussen partijen, daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg en in overeenstemming met de GR tot een oplossing worden gebracht.

8 Verantwoordelijkheid

Hefpunt als opdrachtnemer en de opdrachtgevende waterschappen 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 opdrachtgevers wordt dit op het vroegst mogelijke moment bij de opdrachtgevers gemeld.

9 Slotbepaling en handtekeningen

Betrokken partijen zijn het vorenstaande overeengekomen.

Namens de
dagelijkse besturen
van

Waterschap
Hunze en Aa's

Waterschap
Noorderzijlvest

Waterskip
Fryslân

Gemeenschappelijke
Regeling Hefpunt



BIJLAGE I

Prestatie-indicatoren voortgang heffing en inning				
A. Belastingopbrengst				
		realisatie 31-12 tov totaal te verwachten belastingopbrengst*		
		alle waterschappen		
gebouwd	1e jr	99%		
	2e jr	100%		
	3e jr	100%		
ingezeten	1e jr	99%		
	2e jr	100%		
	3e jr	100%		
ongebouwd	1e jr	99%		
	2e jr	100%		
	3e jr	100%		
bedrijven	1e jr	94%		
	2e jr	97%		
	3e jr	99%		
	4e jr	100%		
woningen	1e jr	99%		
	2e jr	100%		
	3e jr	100%		
B. Openstaande posten per 31-12**				
		% openstaand tov totale belastingopbrengst		
		HEA	NZV	WF
	1e jr	6,4%	5,6%	5,5%
	2e jr	1,6%	1,1%	1,0%
	3e jr	1,1%	0,6%	0,5%

* 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"

** de openstaande posten zijn gerekend vanaf het jaar van aanslagoplegging, dit kan afwijken van het heffingsjaar

Bijlage II : Werkafspraken tussen Hefpunt en de afdelingen handhaving van de drie waterschappen

Onderwerp	Werkzaamheden	Door Wie	Frequentie / Termijn
1 Meetbeschikking	<ul style="list-style-type: none"> Maken sjabloon meetbeschikking Advisering over meetfrequentie Advisering over het technisch inhoudelijke gedeelte van de beschikking Advisering over de klasse indeling bij overgang naar tabel Opstellen beschikking Tabel/ meetplicht 	<ul style="list-style-type: none"> Hefpunt Hefpunt Hefpunt i.o.m. Waterschappen Waterschappen Hefpunt 	<ul style="list-style-type: none"> In principe jaarlijks Alleen bij wijzigingen in de wet of regelgeving. Altijd
2 Aanslagregeling	<ul style="list-style-type: none"> Advisering over voorlopige aanslagen Advisering over definitieve aanslagen 	<ul style="list-style-type: none"> Hefpunt (Waterschappen hebben wel "oog en oor functie" en geven van belang zijnde informatie door aan Hefpunt) Hefpunt (Indien er problemen met of vragen over meetcijfers zijn dan kan het WS om advies worden gevraagd) 	<ul style="list-style-type: none"> Jaarlijks Uitzonderingen
3 Bezwaarschriften	<ul style="list-style-type: none"> Advisering over bezwaar en beroepschriften 	<ul style="list-style-type: none"> Op verzoek van Hefpunt eventueel advies over technisch inhoudelijke zaken door waterschap 	<ul style="list-style-type: none"> I.v.m. afdoeningstermijnen bezwaarschriften advisering binnen twee weken na ontvangst door WS. Lukt dit niet i.v.m. controles oid dit melden aan Hefpunt en een prognose geven van de verwachte tijdsduur.
4 WebisMeet	<ul style="list-style-type: none"> Beoordelen ingevoerde gegevens Onderhoud systeem, mutaties, ICT ondersteuning, vertegenwoordiging in werkgroepen 	<ul style="list-style-type: none"> Hefpunt. Bij sterk afwijkende meetcijfers (analyses) wordt dit doorgegeven aan het Waterschap. Hefpunt 	
5 Verordeningen	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassingen in verordeningen 	<ul style="list-style-type: none"> Hefpunt Advies door waterschap over technisch inhoudelijke zaken. Vaststelling door waterschappen 	<ul style="list-style-type: none"> Jaarlijks
6 Begroting	<ul style="list-style-type: none"> Advisering over meerjarenraming Advisering over begroting Advisering over kwartaalrapportages Advisering over balansposten 	<ul style="list-style-type: none"> Hefpunt op macro niveau op basis van gegevens WebisMeet, inventarisatie-formulieren aangevuld met detail gegevens over de meetplichtige bedrijven door de waterschappen. De waterschappen gaan hier niet actief achteraan maar hebben wel een "oog en oor" functie 	<ul style="list-style-type: none"> Jaarlijks Jaarlijks 3 x per jaar Jaarlijks

7	Voorlichting	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsbezoeken Meetpl. bedrijven 	<ul style="list-style-type: none"> • Hefpunt - voorlichting over WebisMeet, meetbeschikking, meetfrequentie en Verordeningen - Bespreken inventarisatieformulier vwb niet technische inhoudelijke zaken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks
8	Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsbezoeken Meetpl. Bedrijven • Bedrijfsbezoeken Tabelbedrijven • Akties / Projecten 	<ul style="list-style-type: none"> • Waterschappen vwb technisch inhoudelijk zaken (b.v. naar aanleiding van inventarisatieformulier) • Waterschappen (naar eigen inzicht) • Hefpunt - controles (tijdelijke) vrijstellingen - controles n.a.v. bezwaarschriften - leegstand controles - controles aanwezigheid IBA's • In overleg tussen de Waterschappen en Hefpunt (waterschappen beleidsbepalend) 	<ul style="list-style-type: none"> • In overleg (WS beleidsbepalend)
9	Dossiervorming	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsonderzoeken • Bezwaar en Beroep 	<ul style="list-style-type: none"> • Waterschappen (tevens uploaden in WebisMeet) • Hefpunt 	
10	Beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Wie bepaalt wat er gebeurt • Opstellen beleidsdocumenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatief kan van zowel Hefpunt als WS komen • Afspraak om in een vroeg stadium af te stemmen • Door de waterschappen 	

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen