

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Hoofdstuk 1 | Algemene Bepalingen

1. Partijen

1.
 - a) Gemeente Almelo, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Almelo
 - b) Gemeente Borne, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Borne
 - c) Gemeente Enschede, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Enschede
 - d) Gemeente Haaksbergen, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Haaksbergen
 - e) Gemeente Hengelo, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Hengelo
 - f) Gemeente Losser, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Losser
 - g) Gemeente Oldenzaal, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Oldenzaal
 - h) Gemeente Twenterand, vertegenwoordigd door de burgemeester van de gemeente Twenterand en

2. Gemeentelijk Belastingkantoor Twente, vertegenwoordigd door de directeur

geven de samenwerking vorm in de onderstaande dienstverleningsovereenkomst.

2. Inleiding

Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente) verzorgt de heffing en invordering van gemeentelijke belastingen voor gemeenten. Daarnaast voert GBTwente de taken van de Wet WOZ, zoals waardebepaling van onroerende zaken en bezwaar- en beroepsprocedures uit. Deze samenwerking is vastgelegd in een gemeenschappelijke regeling en wordt verder omschreven in deze dienstverleningsovereenkomst (DVO). GBTwente heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot een stabiele en professionele uitvoeringsorganisatie. De gemeenten en GBTwente hebben zich ten doel gesteld om de inwoner meer centraal te stellen. Dit vraagt om een nieuwe dienstverleningsovereenkomst die niet alleen gebaseerd is op vertrouwen maar ook een basis biedt om op een professionele manier zaken te doen met elkaar. GBTwente draagt op deze manier bij aan de maatschappelijk doelen die gemeenten willen bereiken voor haar inwoners.

3. Algemeen

De samenwerking tussen GBTwente en gemeenten is gebaseerd op vertrouwen, solidariteit en profijt. Sinds de oprichting is het vertrouwen in de samenwerking gegroeid en deze stevige basis willen we behouden. Solidariteit is een vorm van samenwerking die grotendeels gebaseerd is op een gevoel van saamhorigheid. De risico's worden tot op zekere hoogte gezamenlijk gedragen. Andere zaken die we met elkaar delen zijn kosten, (financiële) voordelen, kansen en innovaties. Profijt komt erop neer dat gemeenten betalen voor de diensten die zij afnemen. Gemeenten die gebruik maken van een specifieke dienst betalen hier afzonderlijk voor.

3.1 Over de dienstverleningsovereenkomst

De DVO is een set van afspraken over de diensten en de bijbehorende randvoorwaarden die GBTwente levert aan de gemeenten. Het geeft invulling aan de samenwerking onder de gemeenschappelijke regeling die de gemeenten en GBTwente hebben afgesloten.

De DVO omvat een lijst van diensten, geeft invulling aan de wijze waarop we onze inwonercontacten willen vormgeven, geeft inzage in ons relatiebeheer en regelt een aantal aanvullende afspraken die we met gemeenten hebben gemaakt.

De kaders die GBTwente hanteert bij haar dienstverlening zijn vastgelegd in wetgeving, verordeningen en beleidsregels die door de Rijksoverheid, de provinciale of gemeentelijke overheid of door andere daartoe wettelijk aangewezen organen (zoals dagelijks bestuur van GBTwente) zijn vastgesteld.

4. Dienstverleningsovereenkomst

Aan de hand van de principes vertrouwen, sturen, loslaten, toezicht houden & verantwoorden en bijsturen wordt de samenwerking beschreven.

4.1 Vertrouwen

GBTwente en de gemeenten werken samen op basis van vertrouwen. Hieronder verstaan we:

1. GBTwente beschikt over de deskundigheid en professionaliteit om de taken uit te voeren.
2. GBTwente en de gemeenten komen afspraken na en houden elkaar hier actief van op de hoogte.
3. In geval van onduidelijkheden of interpretatieverschillen, is niet de letter van de dienstverleningsovereenkomst doorslaggevend, maar het doel van de samenwerking.
4. GBTwente en de gemeenten ontmoeten elkaar fysiek op verschillende niveaus.

In bijlage I staan de relaties op het gebied van bestuur, advies & uitvoering en dienstverlening beschreven.

4.2 Sturen

De gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente is een uitvoeringsorganisatie op het gebied van heffen en innen van gemeentelijke belastingen en de uitvoering van de wet WOZ, die van de gemeenten de volgende opdracht heeft gekregen:

1. GBTwente voert haar taken zo effectief en efficiënt mogelijk uit en houdt hierdoor uitvoeringskosten zo laag mogelijk.
2. GBTwente zet in op kwaliteit van dienstverlening naar de inwoners van de gemeenten op het gebied van gemeentelijke belastingen en de wet WOZ.
3. GBTwente streeft naar doorontwikkeling in de uitvoering van haar taken en dienstverlening naar de inwoners.

4.2a. Gegevensuitwisseling

Om haar uitvoeringstaken effectief, efficiënt en kwalitatief goed uit te voeren, is goede gegevensuitwisseling tussen GBTwente en de gemeenten essentieel. Hierbij gaat het om gegevens die nodig zijn om het heffen en innen van gemeentelijke belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ goed uit te kunnen voeren. We spreken hierover het volgende af, in de lijst van diensten is dit verder uitgewerkt:

1. De gemeenten leveren tijdige, juiste en volledige gegevens aan voor de voortgang van het belastingproces.
2. GBTwente levert tijdige, juiste en volledige gegevens aan voor het beleid of processen van de gemeenten.
3. Gegevensoverdracht en informatie-uitwisseling verlopen automatisch en in andere gevallen zo efficiënt mogelijk.
4. Informatie en gegevens behandelen we over en weer als vertrouwelijk en verstrekken we om niet.
5. Bij de overdracht en uitwisseling van gegevens houden we ons aan de Wet openbaarheid van bestuur en de privacywetgeving en informatiebeveiliging.
6. Onder informatiebeveiliging wordt verstaan het treffen en onderhouden van een samenhangend pakket aan maatregelen om de betrouwbaarheid van de informatievoorziening te waarborgen. Kernpunten daarbij zijn beschikbaarheid, integriteit (juistheid) en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en andere informatie. Het informatiebeveiligingsbeleid geldt voor het gehele proces van informatievoorziening en de gehele levenscyclus van informatiesystemen. Het beperkt zich niet alleen tot de ICT en heeft betrekking op het politiek bestuur, alle medewerkers, burgers, gasten, bezoekers en externe relaties.

4.3 Loslaten

De gemeenten sturen vanuit haar rol in het bestuur vooral op het doel (wat) van de samenwerking. De uitvoering van taken en de bedrijfsvoering (hoe) wordt vooral aan GBTwente overgelaten. We spreken het volgende af:

1. GBTwente heeft vanuit haar deskundigheid op het gebied van de uitvoering en binnen de kaders van de dienstverleningsovereenkomst, de vrijheid in de manier waarop de taken worden uitgevoerd.
2. GBTwente is transparant naar de gemeenten over hoe de taken worden uitgevoerd.

4.4 Toezicht houden & verantwoorden

GBTwente levert aan het algemeen bestuur informatie om haar taken te verantwoorden. In de lijst van diensten wordt de inhoud van de verantwoordingsrapportages verder toegelicht. We spreken het volgende af:

1. GBTwente zorgt voor een door de accountant gewaarmerkte controleverklaring over de juistheid en de volledigheid van de belastingopbrengsten en afdrachten van het voorgaande jaar, voor die belastingsoorten waarvoor GBTwente zowel de heffing als inning verzorgt maar ook verantwoordelijk is voor de volledigheid van de op te leggen aanslagen, zoals OZB, afvalstoffen- en rioolheffing en hondenbelasting e.d.. Ook wordt een gewaarmerkte verklaring afgegeven over de financiële rechtmatige uitvoering van de belastingopbrengsten en mutaties in de debiteurenstanden.
2. GBTwente zorgt voor een door de accountant gewaarmerkte controleverklaring over de exploitatie van GBTwente.
3. GBTwente verleent haar medewerking aan de accountant van de gemeente, over de belastingopbrengsten waarvan GBTwente alleen de heffing en inning verzorgt en de gemeente verantwoordelijk is voor de (volledige) aanlevering van de op te leggen aanslagen (zoals leges (omgevingsvergunning) en begraaf(plaats)rechten e.d.).
4. Gemeenten en GBTwente informeren elkaar proactief over in- en externe kwaliteitsaudits.
5. Per kwartaal (aansluitend op de P&C-cyclus van de gemeenten) levert GBTwente een belastingrapportage met de voortgang van de werkzaamheden, prognoses en geschatte opbrengsten, analyse en advies en informatie over de specifieke gemeente (zie specificatie in de lijst van diensten, onderdeel 4)
6. GBTwente levert twee bestuursrapportages (per peildatum 30 april en 31 augustus) en de jaarstukken met hierin algemene informatie over GBTwente met verantwoording over de kwaliteitsnormen onder de afspraken, verantwoording over de bedrijfsvoering van GBTwente en de klachten (zie specificatie in de lijst van diensten, onderdeel 4).
7. GBTwente en gemeenten zorgen voor een actueel klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners van de gemeenten (zie specificatie in hoofdstuk 3).

4.4a Klachtenafhandeling

1. Gemeenten en GBTwente zijn samen verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling. De uitvoering hiervan ligt bij GBTwente, de gemeenten sturen inwoners met klachten of ontvangen klachten door naar GBTwente.
2. GBTwente zorgt voor een correcte klachtenafhandeling volgens de interne klachtenregeling GBTwente die is vastgesteld door het algemeen bestuur van GBTwente. GBTwente streeft hierbij naar een informele manier van klachtenafhandeling.
3. GBTwente voert een registratie van deze klachten, de afhandeling en oplossing. Gemeenten hebben inzage in de klachtenregistratie van GBTwente en jaarlijks wordt hierover aan het bestuur van GBTwente gerapporteerd.

4.5 Bijsturen

De samenwerking tussen gemeenten en GBTwente is dynamisch. Over het evalueren van de overeenkomst spreken we het volgende af:

1. De dienstverleningsovereenkomst wordt jaarlijks in het najaar geëvalueerd in een overleg tussen de gemeente en GBTwente. Het verslag van de evaluatie wordt ter kennisname aan het algemeen en dagelijks bestuur gezonden.
2. Bij een wijziging van de dienstverleningsovereenkomst spreken we het volgende af:
 - a. Bij een voorstel tot het wijzigen van de dienstverleningsovereenkomst streven gemeenten naar een wijziging die geldt voor alle gemeenten in de gemeenschappelijke regeling.
 - b. GBTwente toetst het voorstel op uitvoerbaarheid, adviseert in de uitvoerbaarheid en geeft de financiële consequenties en de termijn aan waarop het kan worden uitgevoerd.
 - c. Bij een wijziging die geldt voor alle gemeenten, geeft GBTwente aan welke consequenties dit heeft in de dienstverleningsovereenkomst.
 - d. Bij een wijziging die niet geldt voor alle gemeenten, geeft GBTwente aan of de wijziging mogelijk is en zo ja, welke consequenties dit heeft in de dienstverleningsovereenkomst.
3. Gemeenten verlenen met ingang van de eerstvolgende wijziging volmacht aan de volgende functies voor het ondertekenen van toekomstige dienstverleningsovereenkomsten en eventuele jaarlijkse wijzigingen:
 - a. gemeente Almelo; gemeentesecretaris;
 - b. gemeente Borne; gemeentesecretaris;
 - c. gemeente Enschede; conerndirectie;
 - d. gemeente Haaksbergen; burgemeester;
 - e. gemeente Hengelo; gemeentesecretaris;
 - f. gemeente Losser; gemeentesecretaris;
 - g. gemeente Oldenzaal; gemeentesecretaris;
 - h. gemeente Twenterand; manager bedrijfsvoering.

5. Slotbepalingen

1. De oorspronkelijke dienstverleningsovereenkomst is ingegaan op 1 januari 2018. De gewijzigde versie gaat in op 1 januari van het komende kalenderjaar.
2. Een wijziging in de financiële bijdrage van de gemeente, als gevolg van de deze gewijzigde versie van de DVO, gaat op 1 januari van het komende kalenderjaar in.
3. De dienstverleningsovereenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde tijd en wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast in samenwerking tussen GBTwente en de gemeenten.