Gemeente Amsterdam

Werkafspraken Invordering

Bestuurlijke boete Wet Basisregistratie Personen



Nr. Gemeente Amsterdam\Werkafspraken\Incasso en Invordering\ED_2015.03.01\bijlage 1 behorende bij convenant Incasso en Invordering bestuurlijke boete BRP\Nr. ED_2015.03

Ingangsdatum werkafspraken: 15 december 2015

Inhoud

1. Partijen 4
2. Versie document Werkafspraken 4
3. Ketenafspraken en werkprocessen 5
   - 3.1 Algemeen 5
   - 3.2 Beknopte beschrijving van de opdracht 5
   - 3.3 Activiteiten verricht door Basisinformatie 5
   - 3.4 Activiteiten verricht door Belastingen 6
     - 3.4.1. Specifieke werkafspraken tijdens het invorderingsproces 7
     - 3.4.2 Schema invorderingsproces bestuurlijke boete 8
   - 3.5 Bezwaar- en beroepschriften 10
4. Gegevensleveringen 11
   - 4.1 Gegevensleveringen van Basisinformatie naar Belastingen 11
     - 4.1.1 Aanlevering gegevens ten behoeve van de inning bestuurlijke boete 11
     - 4.1.2 Aanlevering gegevens ten behoeve van de 'volgindicatie' door Basisinformatie 12
   - 4.2 Gegevensleveringen van Belastingen naar Basisinformatie 12
   - 4.3 Privacygegevens 13
5. Resultaatverplichtingen en kwaliteitseisen dienstverlening 15
6. Overlegstructuur 16
   - 6.1 Dagelijkse (operationele) contacten 16
   - 6.2 Kwartaaloverleg voortgang en resultaten 16
   - 6.3 Beleidsmatig overleg en samenwerking 16
   - 6.4 Evaluatie 16
7. Managementinformatie en andere rapportages 17
   - 7.1 Kwartaalrapportage 17
   - 7.2 Voortgangsrapport (overzicht lopende dossiers) per maand 17
   - 7.3 Afdrachtrapport (overzicht afgedane dossiers) per maand 17
   - 7.4 Terugkoppeling aanlevering 18
   - 7.5 Online raadplegen 18
8. Vergoedingen, afboeking en afdracht ontvangsten 19
   - 8.1 Vergoeding 19
   - 8.2 Afboeken ontvangsten 19

8.3 Afdracht ontvangsten 20
8.4 Verrekening vergoeding 20
9. Klantcontacten 21
10. Klachtenafhandeling 22
Ondertekening 23

1. Partijen

Gemeente Amsterdam, Belastingen, kantoorhoudende aan de Herikerbergweg 290 in Amsterdam, vertegenwoordigd door de directeur Belastingen [redacted], hierna te noemen "Belastingen".

Gemeente Amsterdam, Basisinformatie, kantoorhoudende aan de Jodenbreestraat 25 in Amsterdam, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur Basisinformatie [redacted] hierna te noemen "Basisinformatie".

hierna gezamenlijk te noemen "partijen'.

2. Versie document Werkafspraken

Datum	Versienummering	Ingangsdatum	Aanpassing (beknopt)
15-12-2015	ED_2015.03.01	15 dec 2015	Initieel

3. Ketenafspraken en werkprocessen

Bestuurlijke boete Wet Basisregistratie Personen (Wet BRP)

3.1 Algemeen

Het college van Burgemeester en Wethouders is bevoegd op basis van artikel 4:17 van de BRP een bestuurlijke boete op te leggen bij overtreding van de volgende bepalingen uit de wet BRP:

a. ter zake van overtreding van de artikelen 2.38, 2.39, 2.40, vijfde lid, 2.43 tot en met 2.47, 2.50, 2.51 en 2.52 van de wet BRP
b. aan degene met een woonadres in de gemeente die bewust toelaat dat een andere persoon met datzelfde woonadres is ingeschreven, terwijl hij weet dat dit onjuist is.

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft voor de uitvoering van deze bevoegdheid nadere regels gesteld (bijlage 2). Hierin staan ook de boetebedragen vermeld.

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft directeur Basisinformatie en/of zijn rechtsopvolger en de directeur van Dienstverlening en/of zijn rechtsopvolger voor de uitvoering van de bevoegdheid tot het opleggen van een bestuurlijke boete als voornoemd gemandateerd. Ingevolge de Nota Beleidsregels bestuurlijke boete Wet Basisregistratie personen wordt deze bevoegdheid uitgevoerd namens B&W door de directeur Basisinformatie en/of zijn rechtsopvolger.

3.2 Beknopte beschrijving van de opdracht

Inning en invordering van beschikkingen bestuurlijke boete Wet Basisregistratie personen door Belastingen.

3.3 Activiteiten verricht door Basisinformatie

Basisinformatie neemt besluiten bestuurlijk boete conform de wet BRP en daaruit voortvloeiende regelgeving, de Algemene wet bestuursrecht, de Nota Beleidsregels bestuurlijke boete Wet BRP en het mandaat d.d. 16 december 2014 aan de afdeling Basisinformatie (Artikel 10 Bevoegdhedenbesluit ambtelijke organisatie Amsterdam, Gemeenteblad, afdeling 3B nr. 257).

Basisinformatie is verantwoordelijk voor de behandeling van tegen deze beschikkingen ingediende bezwaarschriften. De Nota Beleidsregels bestuurlijke boete Wet BRP is opgenomen als bijlage 2 van dit convenant.

Voorwaarden van overdacht van de dossiers van Basisinformatie aan Belastingen:

- Basisadministratie draagt alleen die dossiers over aan Belastingen die voor inning in aanmerking komen.
- Voor directe inning komen dossiers in aanmerking, waarvan Basisinformatie heeft vastgesteld dat de burger actueel ingeschreven staat in de BRP.

- Als een boete is opgelegd en de burger is *niet actueel* ingeschreven in de BRP, worden de naamgegevens van deze burger aan Belastingen doorgegeven conform de gegevenslevering zoals beschreven onder 4.1.2 , ten behoeve van het plaatsen van een volgindicatie in de GBA-V.

3.4 Activiteiten verricht door Belastingen

Belastingen is bevoegd schulden en vorderingen te innen van de burger op grond van de Wet BRP genomen beschikkingen door de gemeente Amsterdam.

Belastingen is verantwoordelijk voor:

- het innen en invorderen van de door Basisinformatie opgelegde beschikkingen bestuurlijke boete, conform de van toepassing zijnde Wet- en Regelgeving en de van toepassing zijnde beleidsregels zoals zijn vastgesteld door de gemeente Amsterdam;
- de verwerking van persoonsgegevens en andere gegevens noodzakelijk voor de inning en invordering van de bestuurlijke boete;
- het voeren van een deugdelijke administratie van de verwerkingen die voortkomen uit de inning en invordering van beschikkingen bestuurlijke boete Wet BRP.
- Het plaatsen van een volgindicatie in de GBA-V bij persoonsgegevens van personen, die een boetebeschikking hebben gekregen en nog niet actueel ingeschreven staan in de BRP.

Na ontvangst van de gegevens voert Belastingen de volgende acties stapsgewijs uit:

a) gegevensverwerking;
b) invordering boete in de minnelijke fase;
c) invordering boete in de gerechtelijke fase.

Per debiteur van het aanleverbestand wordt door Belastingen een dossier aangemaakt.

a) Het proces *gegevensverwerking* omvat onder meer de volgende stappen:

- Controle op juistheid en volledigheid van gegevens.
- Aanmaken van het dossier in het informatiesysteem van Belastingen.
- Belastingen meldt haar bekende of door haar geconstateerde gegevensafwijkingen in het dossier terug aan Basisinformatie conform artikel 2.34 Wet BRP.

b) Het invorderingsproces in de *minnelijke fase* omvat onder meer:

- Aanmaken en versturen van een acceptgiro ter betaling van de boete aan belanghebbende;
- In geval van geen betaling: het opstellen van een aanmaning en dwangbevel;
- Registreren/verantwoorden van betalingen;

- Opschorten van de betalingsplicht, bijvoorbeeld n.a.v. verzoek van Basisinformatie;
- Aangaan van betalingsregelingen conform de beleidsrichtlijn van Belastingen;
- Behandelen van verzoeken om schuldsanering conform de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP);
- Verstrekken en/of verkrijgen van informatie met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens;
- Instellen van (verhaals)onderzoeken;
- Behandelen van correspondentie;
- Bellen met de belanghebbende;
- Op indicatie van de afdeling Incasso en Invordering instellen van onderzoek ter plaatse (leveringsadres);
- Opstellen van oninbaarheidsverklaringen;
- Opstellen van een advies inzake de tenuitvoerlegging van een dwangbevel.

c) Als betaling in de minnelijke fase achterwege blijft, wordt de gerechtelijke fase ingezet. Het invorderingsproces in de *gerechtelijke fase* omvat onder meer:

- Aanleveren van dwangbevel aan Gerechtsdeurwaarder;
- Het doen betekenen van het dwangbevel door onze Gerechtsdeurwaarder aan de belanghebbende;
- Het begeleiden van de tenuitvoerlegging (ook d.m.v. een verhaalsonderzoek) door de Gerechtsdeurwaarder;
- Assisteren bij een door de overtreder aangespannen verzet tegen de tenuitvoerlegging van een dwangbevel. De gemeente-/ of huisadvocaat treedt in de procedure op;
- Doen van een (tussentijds) verhaalsonderzoek;
- Verstrekken en/of verkrijgen van informatie met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens;
- Behandelen van correspondentie;
- Opmaken van verklaringen oninbaarheid.

3.4.1. Specifieke werkafspraken tijdens het invorderingsproces

Tussen Basisinformatie en Belastingen gelden de volgende afspraken over het proces tijdens de invordering:

- Belastingen geeft direct een signaal voor adresonderzoek aan Basisinformatie. Indien correspondentie onbestelbaar retour ontvangen wordt, wordt die per ommegaande doorgezonden naar de juiste afdeling van de gemeente. Voor adressen wordt verwezen naar bijlage 3.

- Basisinformatie behoudt zich het recht voor om in een bijzondere situatie aan Belastingen aan te geven dat de invordering - tijdelijk - moet worden stilgelegd. Basisinformatie maakt

hierbij gebruik van webapplicatie van Belastingen, te weten 'Collector Online' en motiveert de reden van het - tijdelijke - stilleggen.

- De belanghebbende kan een verzoek indienen voor het treffen van een betalingsregeling. De betalingsregeling moet binnen zes maanden na aanvraag zijn voldaan.
  De betalingsregeling houdt in dat de belanghebbende de boete in zes gelijke maandelijkse termijnen betaalt. De verzoeken ontvangen door Basisinformatie worden binnen drie werkbare dagen doorgestuurd naar Belastingen.

  Ten aanzien van het wel/niet toekennen van een betalingsregeling gelden de regels zoals vastgelegd in de Leidraad Invordering van Belastingen.

3.4.2 Schema invorderingsproces bestuurlijke boete

Het volgende schema geven het proces van de standaard invorderingsprocedure weer. Aangezien dit proces in de praktijk kan worden vertraagd door correspondentie, bezwaarschriften, retourposten, betalingsafspraken etc. gelden de aangegeven doorlooptijden slechts als indicaties.

Invorderingsproces bestuurlijke boete

Tijdpad	Activiteit	Toelichting
Start	Controle aanlevering en aanmaken dossier	De aanlevering wordt op juistheid en volledigheid gecontroleerd en ingeboekt in de geautomatiseerde administratie.
Week 1	Verzending acceptgiro	De acceptgiro met begeleidend schrijven (1 pagina) wordt uitgeprint en verzonden. De betaaltermijn is zes weken.
Week 7	Verzending aanmaning	Na verstrijken van de betaaltermijn van de boete wordt een aanmaning vervaardigd en verstuurd. Hierin wordt de betalingsschuldige gemaand binnen veertien dagen te betalen inclusief aanmaningskosten, onder kennisgeving dat er anders verdere dwangmaatregelen worden getroffen.
Week 10	Telefoonincasso of Laatste waarschuwing	Getracht wordt telefonisch in contact te komen met de betalingsschuldige en zo een betalingsafspraak te maken. Als dit niet mogelijk is wordt een laatste waarschuwing verstuurd. Hierin wordt behalve de schuld tot dan toe ook aangegeven dat bijkomende kosten worden verhaald door toepassing van wettelijke dwangmiddelen bijvoorbeeld door beslaglegging op roerende zaken of een vordering onder derden. De betalingsschuldige heeft

Tijdpad	Activiteit	Toelichting
		nog een laatste gelegenheid om de vordering in de minnelijke fase te betalen. Betaaltermijn Laatste waarschuwing is twee dagen.
Week 11 - 14	Verhaalsonderzoek	Met toepassing van de beschikbare informatie wordt door Belastingen onderzoek gedaan naar de verhaalbaarheid van de vordering.
Week 15	Uitvaardigen dwangbevel	Er wordt een dwangbevel uitgevaardigd en overgedragen aan de Gerechtsdeurwaarder. De Gerechtsdeurwaarder ontvangt ook de bevindingen uit het verhaalsonderzoek dat Belastingen heeft uitgevoerd.
Week 18 – 19	Advies procedure / verklaring oninbaarheid	Na betekening van het dwangbevel door de Gerechtsdeurwaarder wordt een verslag opgemaakt. Als hieruit blijkt dat de boete inbaar is, wordt het proces van inning van de boete voortgezet. In dit geval stemt Basisinformatie daar stilzwijgend mee in. Als naar oordeel van Belastingen de boete niet (goed) inbaar is, brengt Belastingen advies uit. Op basis hiervan kan Basisinformatie beslissen of Basisinformatie: a) wil overgaan tot de tenuitvoerlegging van het dwangbevel (beslag- en executiemaatregelen); b) indien de vordering oninbaar blijkt, deze oninbaar wil verklaren.
Week 19 - 20	Reactie Basisinformatie op adviesrapport	Op basis van het adviesrapport geeft Basisinformatie (afdeling meldingen en Handhaving) binnen twee weken na ontvangst van de adviesrapport aan of zij wel of niet instemt met de voortzetting van de tenuitvoerlegging, dan wel de vordering oninbaar wil verklaren. Indien na twee weken geen reactie is ontvangen door Belastingen, dan stuurt deze een rappel om alsnog binnen één week te reageren.
Week 18 of 20 en verder	Voortzetting en afronding gerechtelijke procedure	Indien Basisinformatie stilzwijgend (week 18) of uitdrukkelijk (week 20) instemt met het nemen van beslag- en executiemaatregelen of, wordt de Gerechtsdeurwaarder gevraagd de tenuitvoerlegging

Tijdpad	Activiteit	Toelichting
		voort te zetten.

3.5 Bezwaar- en beroepschriften

Tegen de oplegging van de boete kan belanghebbende bezwaar en daarna beroep aantekenen. Besluitvorming over deze bezwaren vindt namens Burgemeester en Wethouders plaats bij Basisinformatie, na advies van een interne bezwaarschriftencommissie. De besluitvorming is door B&W gemandateerd aan de manager BRP en Burgerzaken.

Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen schorsende werking. Het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt, blijft geldig totdat op het bezwaar is beslist.

Na de beslissing op bezwaar is beroep bij de rechtbank mogelijk. Indien binnen zes weken na verzending van de beslissing op bezwaar beroep ingesteld is bij de Rechtbank, stelt Basisinformatie Belastingen daarvan zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 3 werkdagen, in kennis. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de webapplicatie van Belastingen, te weten "Collector online".

Belastingen zal naar aanleiding van een ingediend bezwaar, cq beroepschrift de inning van de boete opschorten, tot dat er in bezwaar, cq. beroep over de boete is beslist. Tijdens de lopende bezwaar- of beroepsprocedure wordt er geen rente geheven over het openstaande bedrag van de boete.

Is er binnen zes weken na verzending boetebesluit geen bezwaarschrift ontvangen dan ontstaat er formele rechtskracht.

Belastingen behandelt de bezwaren gericht tegen de invorderingskosten (kosten van de aanmaning, rente) en, het verzet tegen de tenuitvoerlegging van het dwangbevel.

4. Gegevensleveringen

4.1 Gegevensleveringen van Basisinformatie naar Belastingen

Basisinformatie (Meldingen en Handhaving) levert wekelijks aan Belastingen de gegevens van de boetebesluiten wegens overtreding van de Wet BRP.

4.1.1 Aanlevering gegevens ten behoeve van de inning bestuurlijke boete

De aanlevering van deze gegevens wordt uitgevoerd door het afdeling Meldingen en Handhaving en geschiedt door het bestand te plaatsen in centrale map [redacted] Toegang tot deze gegevens is geautoriseerd voor gegevens specialisten van Belastingen en de kwaliteitsadviseur van BI. BI zorgt ervoor dat eerder geplaatste bestanden niet worden overschreven, door in de bestandsnaam de datum van plaatsing met een volgnummer op te nemen. Na het plaatsen van het bestand stuurt BI een mailbericht van plaatsing aan afdeling Gegevensregie van Belastingen.

Het overdrachtsformulier bevat in elk geval de volgende gegevens van de belanghebbende:

Omschrijving	Verplicht Ja/Nee
Initialen boeteschuldige	Ja
Tussenvoegsel boeteschuldige	Ja
(Achter)naam boeteschuldige	Ja
Rechtsvorm	Nee
Geboortedatum boeteschuldige	Ja
Geslacht boeteschuldige	Nee
Straatnaam	Ja
Huisnummer	Ja
Huisnummertoevoeging	Ja
Postcode	Ja
Plaatsnaam	Ja
Land	Nee
Telefoonnummer boeteschuldige (vast)	Indien aanwezig
Telefoonnummer boeteschuldige (mobiel)	Indien aanwezig
E-mail adres boeteschuldige	Indien aanwezig
BSN-nummer boeteschuldige	Ja
Initialen contactpersoon boeteschuldige	Nee
Tussenvoegsel contactpersoon boeteschuldige	Nee
(Achter)naam contactpersoon boeteschuldige	Nee
Telefoonnummer contactpersoon boeteschuldige	Nee
E-mailadres contactpersoon boeteschuldige	Nee
Debiteur-/relatienummer	Nee
Dossiernummer bestuurlijke boete	Ja

Omschrijving	Verplicht Ja/Nee
Datum beschikking	Ja
Bedrag bestuurlijke boete	Ja
Omschrijving bestuurlijke boete	Ja
Overige informatie	Nee

Op verzoek van Belastingen levert Meldingen en Handhaving per e-mail binnen vijf werkdagen een afschrift van het volgende documenten als PDF-document:

- kopie onderzoeksmodule K2B;
- kopie overzicht verzonden brieven K2B;
- overige relevante informatie.

Basisinformatie stuurt Belastingen via mail een afschrift van de uitspraak op bezwaar- en beroepschrift als PDF-document.

4.1.2 Aanlevering gegevens ten behoeve van de 'volgindicatie' door Basisinformatie

Voor het plaatsen van de volgindicatie bij subjecten waarvoor *geen* actueel woonadres in BRP aanwezig is, levert Basisinformatie een bestand met subjecten.

Bestandslay-out:

Omschrijving	Verplicht
BSN-nummer	Ja, tenzij A-nummer gevuld
A-nummer	Nee, tenzij BSN-nummer leeg
Beschikkingsdatum ddmmjjjj	Ja

Aanlevering vindt plaats via centrale map[redacted]
Toegang tot deze gegevens is geautoriseerd voor gegevenspecialisten van Belastingen en de kwaliteitsadviseur van BI. BI zorgt ervoor dat eerder geplaatste bestanden niet worden overschreven, door in de bestandsnaam de datum van plaatsing met een volgnummer op te nemen. Na het plaatsen van het bestand stuurt BI een mailbericht van plaatsing aan afdeling Gegevensregie van Belastingen.
Frequentie van de aanlevering is wekelijks

4.2 Gegevensleveringen van Belastingen naar Basisinformatie

Belastingen ontvangt wekelijks een bestand vanuit de GBA-V met adresmutaties. Zodra een nieuw adres wordt aangeleverd voor een subject waar een bestuurlijke boete BRP is opgelegd, levert Belastingen de ontvangen adresgegevens aan Basisinformatie.

Bestandslay-out:

Omschrijving	Formaat	Verplicht
BSN-nummer	x-posities (?) numeriek	Ja, tenzij A-nummer gevuld
A-nummer	x-posities (?) numeriek	Ja, tenzij BSN-nummer leeg
Beschikkingsdatum	ddmmjjjj	Ja
Straatnaam		Ja
Huisnummer		Ja
Huisletter		Nee
Huisnummertoevoeging		Nee
Postcode		Ja
Woonplaats		Ja
Buitenlands adres 1		
Buitenlands adres 2		
Buitenlands adres 3		
Land		Ja
Aanleverdatum adresmutatie	ddmmjjjj	Ja
Ingangsdatum adresmutatie	ddmmjjjj	Ja

Aanlevering vindt plaats via centrale map[redacted]
Toegang tot deze gegevens is geautoriseerd voor gegevenspecialisten van Belastingen en de kwaliteitsadviseur van BI. Belastingen zorgt ervoor dat eerder geplaatste bestanden niet worden overschreven, door in de bestandsnaam de datum van plaatsing met een volgnummer op te nemen. Na het plaatsen van het bestand stuurt Belastingen een mailbericht van plaatsing aan de kwaliteitsadviseur BI.
Frequentie van de aanlevering is wekelijks

4.3 Privacygegevens

Op de uitvoering en uitlevering van gegevens zijn de bepalingen van de Wet BRP en de WBP van toepassing.

Uitwisseling van gegevens betreffende personen vindt alleen plaats in het belang van de goede uitvoering van deze werkafspraken. Geleverde gegevens worden niet langer bewaard als nodig voor de goede uitvoering van deze werkafspraken.

Deze werkafspraken is op 9 juli 2015 ter advisering voorgelegd aan de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam. De commissie heeft de stukken ter kennisneming aangenomen.

Belastingen verwerkt de persoonsgegevens ten behoeve van en onder verantwoordelijkheid van Basisinformatie, overeenkomstig de afspraken zoals neergelegd in de werkafspraken.

Belastingen heeft geen zeggenschap over de ter beschikking gestelde persoonsgegevens, tenzij in de werkafspraken anders is bepaalt.

Belastingen zal onmiddellijk bij het ontdekken ervan beveiligingsinbreuken of datalekken melden aan Basisinformatie.

Medewerkers van Belastingen, die zijn belast met werkzaamheden in het kader van deze werkafspraken, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of wanneer de uitvoering van hun taak daartoe noodzaakt. De medewerkers van de Belastingen tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.

Belastingen neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van de verantwoordelijke te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onzorgvuldig, ondeskundig of ongeoorloofd gebruik.

Belastingen is slechts gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden geheel of ten dele uit te besteden aan derden nadat Basisinformatie hiervan in kennis is gesteld en dat deze in de gelegenheid is geweest hiertegen bezwaar te maken.

5. Resultaatverplichtingen en kwaliteitseisen dienstverlening

De resultaatverplichtingen die volgen uit de paragrafen 3.3 tot en met 4.3. In het bijzonder geldt dit voor de hierna genoemde resultaatverplichtingen.

Basisinformatie:

- Dossier wordt door Basisinformatie aangeleverd conform de regels en afspraken als genoemd in de artikelen 3.4. en 4.1 van deze regeling.
- Gegevensbestand voor aanlevering vorderingen conform format beschreven in 4.1.
- Reactie op resultaat verhaalonderzoek van Belastingen binnen twee weken na aanlevering of na rappel van één week.
- Binnen drie weken reactie van Basisinformatie of er een onderzoek gestart wordt naar aanleiding van een melding post retour of melding van deurwaarder dat persoon er niet woont.
- Doorgeven binnengekomen bezwaar- of door medewerkers van afdeling BRP en burgerzaken aan Belastingen binnen 3 werkdagen na ingediend bezwaar- of beroepschrift.

Belastingen:

- Binnen vijf werkbare dagen na aanlevering nieuwe vorderingen, wordt eerste inningsproduct (i.c. acceptgiro) aangemaakt en verstuurd.
- Doorlooptijden zoals genoemd onder 3.4. - invorderingsproces – worden standaard gehanteerd, tenzij er een opschorting is wegens bezwaar of andere correspondentie.
- Controle op de afdracht ontvangsten. Belastingen streeft naar minder dan drie afdrachtsverschillen per jaar (12 afdrachtsmomenten).
- Geen renteberekening tijdens looptijd bezwaar en beroepsperiode door Belastingen.

6. Overlegstructuur

Periodiek vindt tussen Basisinformatie en Belastingen overleg plaats over de werkzaamheden. Basisinformatie en Belastingen zorgen voor vaste contactpersonen en een goede bereikbaarheid per telefoon een e-mail.

6.1 Dagelijkse (operationele) contacten

Mondelinge of schriftelijke communicatie inzake dossiers vindt plaats tussen medewerker(s) van de afdeling Basisinformatie en de medewerker(s) van de afdeling Incasso en Invordering van Belastingen. Dit contact geschiedt op ad hoc basis per telefoon of e-mail.

E-mail wordt door Basisinformatie en/of Belastingen binnen 5 werkdagen beantwoord. In geval dat een en ander niet naar wens verloopt, vindt escalatie vindt plaats bij een teamleider van het team Incasso en Invordering van Belastingen of het manager Meldingen en Handhaving van Basisinformatie.

6.2 Kwartaaloverleg voortgang en resultaten

Eens per kwartaal vindt – eventueel gecombineerd met het beleidsmatig overleg - afstemming plaats tussen de manager Meldingen en Handhaving van Basisinformatie en de accountmanager van Belastingen over de voortgang, kwartaalresultaten, klanttevredenheid, contractuele afspraken, prestaties en ontwikkelingen in de toekomst.

6.3 Beleidsmatig overleg en samenwerking

Eens per jaar - of naar gelang hier behoefte aan is - vindt overleg plaats tussen manager BPR en burgerzaken, adviseur BRP en burgerzaken, manager Meldingen en Handhaving, de accountmanager, het afdelingshoofd Incasso en Invordering van Belastingen en de teamleider Incasso en Invordering van Belastingen over alle beleidsmatige aspecten en samenwerking.

6.4 Evaluatie

Een half jaar na inwerkingtreding van het Convenant op 15 december2015 vindt er een evaluatie plaats. Hierna vindt er een jaarlijkse evaluatie plaats omstreeks 1 junir van elk jaar. Evaluatie kan leiden tot aanpassing van de procesafspraken van het Convenant en aanpassing van het tarief per boete, dat Basisinformatie betaalt aan Belastingen voor het innen van de boete , als bedoeld onder 7.1 in deze werkafspraken.

Over de volgende punten wordt geëvalueerd:

- Resultaatverplichtingen en kwaliteitseisen als genoemd onder 5 van de werkafspraken.
- Processtappen, zoals overeengekomen in 3.4 van de werkafspraken.
- Aanlevering van gegevens door Basisinformatie als bedoeld in 3.3 van de werkafspraken.
- Onderliggende communicatie.
- Kostendekkendheid van de vergoeding die is afgesproken in 8.1 van deze werkafspraken.

7. Managementinformatie en andere rapportages

Over de voortgang van de opdracht wordt door Belastingen als volgt gerapporteerd.

De rapporten worden per e-mail verzonden aan afdeling Meldingen en Handhaving.

7.1 Kwartaalrapportage

De kwartaalrapportage bestaat uit:

- Managementrapport met een totaaloverzicht per account (relatie/budgethouder), incl. de financiële resultaten per kwartaal;
- Ouderdomsrapportage met daarin opgenomen het aantal vorderingen per jaar waarin de boete is overgedragen aan Belastingen, gedifferentieerd naar 'lopend' en 'afgedaan' en 'geïnd'.

7.2 Voortgangsrapport (overzicht lopende dossiers) per maand

Dit maandelijkse overzicht bestaat uit:

- Ingangsdatum;
- Dossiernummer Belastingen;
- Hoofdsommen van de aangeleverde vorderingen;
- Bedragen van de ontvangsten bij Belastingen;
- Bedragen geïnd van de hoofdsom;
- Post voor post informatie over de stand van zaken van het dossier.

7.3 Afdrachtrapport (overzicht afgedane dossiers) per maand

Dit maandelijkse overzicht bestaat uit:

- Ingangsdatum;
- Dossiernummer Belastingen;
- Omschrijving van de vordering;
- Hoofdsommen van de aangeleverde vorderingen;
- Bedragen geïnd van de hoofdsom;
- Bedragen van de afdracht;
- Post voor post informatie over de reden waardoor het dossier is afgedaan, bijvoorbeeld 'volledig betaald'.

Dit rapport wordt ook aan de financiële administratie van Basisinformatie gestuurd.

7.4 Terugkoppeling aanlevering

Na verwerking van de aanleverbestanden ontvangt afdeling Meldingen en Handhaving:

- Een opdrachtbevestiging;
- Een uitvallijst, indien van toepassing.

7.5 Online raadplegen

Belastingen biedt een webapplicatie aan, te weten 'Collector Online', waarmee afdeling Meldingen en Handhaving en medewerkers BRP en burgerzaken, belast met werkzaamheden inzake de bezwaarschriftencommissie vanaf de eigen locatie online alle dossiers kan inzien (raadplegen, niet muteren), die Belastingen namens Basisinformatie in behandeling heeft en in behandeling heeft gehad. De door manager Meldingen en Handhaving en manager Burgerzaken en BRP aangewezen personen worden hiervoor door Belastingen geautoriseerd.

De in dit systeem getoonde informatie wordt dagelijks ververst. In Collector Online wordt de volgende informatie per dossier getoond:

- Dossiernummer Belastingen;
- Dossiernummer opdrachtgever;
- Dossierbehandelaar;
- Prioriteit;
- Status (open, gesloten, begindatum workflow, geplande actie etc.);
- Dossiertype (privaatrechtelijk, bestuursrechtelijk etc.);
- Gegevens debiteur;
- Gegevens crediteur;
- Financiële gegevens van het dossier (hoofdsom, betaald, restant, rente, kosten etc.)
- Aantekeningen in het dossier;
- Facturen / vorderingen in het dossier;
- Inzage in gesloten dossiers.

8. Vergoedingen, afboeking en afdracht ontvangsten

8.1 Vergoeding

Voor de uit te voeren werkzaamheden is Basisinformatie een vergoeding verschuldigd.

Omschrijving	Bedrag kalenderjaar 2015
Vergoeding per boete (all-in)	€ 50,00

Genoemde vergoeding is exclusief doorschuif-BTW

De vergoeding is verschuldigd bij aanlevering van de boete, maar wordt verrekend met de ontvangsten bij het sluiten van het dossier.

Belastingen kan bovenstaande vergoeding jaarlijks aanpassen. Aanpassing gebeurt in principe op basis van de percentages voor personeelskosten en alle andere kostencomponenten, die zijn opgenomen in de jaarlijkse circulaire van de gemeente Amsterdam ten behoeve van het bestuurlijk jaarplan en de begroting. In afwijking hiervan vindt een eerste evaluatie een half jaar na het in werking treden van de werkafspraken plaats. Deze evaluatie kan een wijziging van de vergoeding tot gevolg hebben.

Belastingen zal een eventuele wijziging van de vergoeding bij afzonderlijk schrijven uiterlijk 1 november van elk jaar voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar bekendmaken.

Bovenstaande vergoeding is gebaseerd op de in dit document werkafspraken beschreven processen en informatiesystemen. Wijzigingen hierin kunnen van invloed zijn op de hoogte van de vergoeding of afzonderlijk in rekening worden gebracht. In die gevallen dient hierover tussen partijen vooraf overeenstemming te worden bereikt.

Indien Belastingen voor het ontsluiten van gegevens - anders dan in deze werkafspraken is bepaald - kosten gemaakt moeten worden, komen deze voor rekening van Basisinformatie.

8.2 Afboeken ontvangsten

Ontvangen betalingen worden door Belastingen in de eerste plaats aangewend ter voldoening van de invorderingskosten. Vervolgens wordt de resterende ontvangsten aangewend ter voldoening van respectievelijk de rente en boete. Als er na een gedeeltelijke betaling € 25,00 of minder op de vordering open staat, wordt het invorderingsproces in de minnelijke fase door Belastingen afgerond, maar wordt geen gerechtelijke procedure gestart.

Basisinformatie zal geen betalingen op de boetebeschikking in ontvangst nemen. In dat geval wordt verwezen naar Belastingen, zodat de ontvangsten op de vordering kunnen worden afgeboekt.

8.3 Afdracht ontvangsten

Belastingen draagt de ontvangsten maandelijks voor de vijfde werkdag af. Ontvangsten worden overgemaakt naar rekeningnummer [redacted]

De afdracht wordt gespecificeerd conform het 'Afdrachtrapport', zoals beschreven onder 7.3.

De ontvangen invorderingsrente worden maandelijks verrekend met de betaalde invorderingsrente. Een overschot aan rente wordt afgedragen aan Basisinformatie. Een tekort aan rente wordt aan verrekend met de ontvangsten op de boete.

Jaarlijks worden de vorderingen die vijf jaar of ouder zijn, administratief afgeboekt / oninbaar geleden. Daarna vindt de invordering alleen plaats indien de debiteur nog één of meerdere recente vorderingen heeft openstaan, waarvan de invordering nog in gang is. Nagekomen ontvangsten op administratief afgeboekte / oninbaar geleden vorderingen worden alsnog afgedragen aan Basisinformatie.

De opbrengst vervolgingskosten komt ten gunste van Belastingen

8.4 Verrekening vergoeding

Belastingen verrekent de vergoeding maandelijks met de afdracht van de ontvangsten. In geval dat een dossier zonder ontvangsten wordt gesloten, wordt de vergoeding verrekend op het totaal van die maand af te dragen ontvangsten. Indien een negatief saldo ontstaat vindt afstemming plaats met de afdeling Financiën van Basisinformatie.

9. Klantcontacten

Belastingen verzorgt de telefoonopvang en (schriftelijke) correspondentie inzake de werkzaamheden binnen het convenant/de werkafspraken. Belastingen geeft informatie die samenhangt met de boete, waaronder ook de grondslag van de boete en de betaling ervan.

De afdeling Meldingen en Handhaving geeft indien hier aanleiding toe is nadere informatie over de reden van oplegging en het voorafgaande onderzoek, dan wel verzoek tot het voldoen aan een verplichting.

Belastingen is telefonisch te bereiken op het telefoonnummer 020 2554831.
Voor algemene informatie over het adresonderzoek en de boeteoplegging wordt de burger verwezen naar 14020.
Als het gaat om informatie over het verloop van een specifiek adresonderzoek en de reden en omstandigheden van de opgelegd boete, dan kan de burger bellen met Basisinformatie, Meldingen en Handhaving. Meldingen en Handhaving is telefonisch bereikbaar op het telefoonnummer 020 253 9068.

Dienstverlening verzorgt namens Basisinformatie de directe klantcontacten aan de stadsloketten van de gemeente Amsterdam.

10. Klachtenafhandeling

Belastingen behandelt klachten die een direct gevolg zijn van de handelwijze of bejegening van burgers of bedrijven voortkomend uit het facturatie-, inning-, invorderings- of incassoproces. Deze klachten kunnen afkomstig zijn van burgers (of diens gemachtigde) of ombudsman.

Overige klachten worden afgehandeld door Basisinformatie.

Ondertekening

Dit document Werkafspraken mag getekend worden in duplicaten, waarbij elk geldt als origineel.

Voor akkoord,

Datum: 15 december 2015

Gemeente Amsterdam, Basisinformatie	Gemeente Amsterdam, Belastingen
[redacted]	
Manager Meldingen en Handhaving	Afdelingsmanager Incasso en Invordering