

Bijlage 3

Service Level Agreement

behorend bij de

Raamovereenkomst

“Invordering - het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken”

Status	Versie – 1.0
Afnemer	De RBG
Opdrachtnemer	<.....>
Documentnaam	SLA - Invordering – Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken

DISCLAIMER

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een data verwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Inhoudsopgave

1.	Omschrijving	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Gehanteerde begrippen	3
1.3	Escalatie	3
2.	Beheer SLA	3
3.	Looptijd SLA	4
4.	Scope	4
5.	Servicelevels	6
5.1	Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt (inclusief de invorderingswet)	6
5.2	Behandeltijd kwijtscheldingsverzoeken	6
5.3	Foutenmarge behandelde kwijtscheldingsverzoeken	6
5.4	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	6
5.5	Rapportage	6
5.6	Service Level Report	7
5.7	Contact zoeken bij VOI	7
5.8	Afhandeling incomplete kwijtscheldingsverzoeken	7
5.9	Behandeling van kwijtscheldingsverzoeken van persoonlijke relaties	7
6.	Niet behalen van KPI's en Prestatieverklaringen	7
7.	Kalibratie van de Service Levels	7
8.	Ontbinding Raamovereenkomst	8

1. Omschrijving

1.1 Algemeen

Dit document is een Bijlage van de Raamovereenkomst tussen [naam Opdrachtnemer] (hierna: Opdrachtnemer) en de RBG (hierna: Opdrachtgever) en beschrijft de te leveren Dienstverlening, service levels en wederzijdse verantwoordelijkheden rondom het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken.

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) is een onlosmakelijk verbonden onderdeel van de set documenten met afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder de Raamovereenkomst en het Programma van Eisen. Daar waar in deze SLA meer het “hoe” beschreven staat, richt het PvE zich op het “wat”.

In deze SLA worden de afgesproken service levels bewaakt en gerapporteerd. Om te bewaken dat aan de gemaakte afspraken wordt voldaan, zullen alle service levels periodiek gemeten worden. Om die reden zijn alle eisen vertaald naar (eenvoudig) meetbare en beheersbare service levels. Voor het bepalen van de geleverde Kwaliteit maken we gebruik van kwaliteitsfactoren. Kwaliteitsfactoren zijn concreet op basis van tellingen of metingen te bepalen grootheden.

Door middel van de SLA kan Opdrachtgever vooraf toetsen of de beoogde Kwaliteit aansluit bij de verwachtingen van de Opdrachtgever. Daarnaast kan Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst toetsen of de geleverde Kwaliteit aan de afgesproken normen voldoet. De vastgelegde normen moeten gezien worden als het minimum niveau van de Dienstverlening die door de Opdrachtnemer wordt gegarandeerd, dit moet niet gezien worden als het niveau waar Opdrachtnemer zich op moet richten.

Periodiek zal een evaluatie en eventuele bijstelling van de hoogte van de service levels plaatsvinden. Tegelijkertijd kan ook een uitbreiding of inkrimping van het aantal service levels of de Scope van de Dienstverlening plaatsvinden, en kunnen de Diensten worden op- en/of afgeschaald.

De gehanteerde servicelevels zijn gebaseerd op de wensen vanuit de Opdrachtgever, de ervaringen uit het verleden (wat is redelijk, wat is haalbaar, wat is toetsbaar) en de mogelijkheden van de Opdrachtnemer.

1.2 Gehanteerde begrippen

In Bijlage 1 – Definities en afkortingen - bij de Raamovereenkomst is een begrippenlijst opgenomen. De in deze SLA gehanteerde begrippen, die met een hoofdletter worden aangeduid, refereren naar deze begrippenlijst.

1.3 Escalatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben wederzijds de verplichting elkaar tijdig te attenderen op de gemaakte afspraken en welke consequenties het niet nakomen van deze afspraken tot gevolg hebben.

2. Beheer SLA

Het bekrachtigen van de afspraken in dit document gebeurt door parafering van dit document door de volgende betrokkenen:

Functie / Rol		Naam
<.....>	Opdrachtgever	<.....>
<.....>	Opdrachtnemer	<.....>

Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren deze SLA tijdens iedere service review. Deze evaluatie vormt mogelijk de basis voor aanpassingen aan het contract en de SLA in de vorm van uitbreiding of beperking van de gewenste Dienstverlening.

De [naam verantwoordelijke opdrachtnemer] van Opdrachtnemer en de [naam verantwoordelijke opdrachtgever] van Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor registratie van de aanpassingen, het versiebeheer en de distributie van deze SLA na elke gedane aanpassing. Aanpassingen zijn alleen geldig indien geaccepteerd en ondertekend door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, conform de in bovenstaande tabel genoemde personen, resulterend in een nieuwe ondertekende versie van dit document.

3. Looptijd SLA

Deze SLA heeft een looptijd die gelijk is aan de looptijd van de onderliggende Raamovereenkomst “Invordering - Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken”.

4. Scope

4.1 Introductie

Algemeen

Het complete invorderingsproces bestaat uit verschillende onderdelen. Het proces wordt gestart wanneer een klant niet binnen de betalingstermijn aan een betalingsverzoek van de RBG gehoor heeft gegeven. Het invorderingsproces eindigt wanneer de klant heeft betaald, het te betalen bedrag is kwijtschelden of het bedrag buiten invordering is gesteld.

In het invorderingsproces worden verschillende taken uitgevoerd op verschillende niveaus van moeilijkheid en specialisatie. Bepaalde taken wil de RBG (gedeeltelijk) zelf uit blijven voeren. Andere taken kunnen worden uitbesteed. Het proces “Invordering” bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Inhuur van Personeel, met de subonderdelen:
 - a. Medewerker(s) administratieve invordering;
 - b. Medewerker(s) dwanginvordering; en
 - c. Deurwaarder(s).
2. Betekenen van hernieuwde bevelen tot betaling; en
3. Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken, met de subonderdelen:
 - a. Klanten bellen naar aanleiding van kwijtscheldingstoets (ca. 45% van de verzoeken); en
 - b. Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken (ca. 55% van de verzoeken).

Ten aanzien van deze Europese aanbesteding is alléén de derde activiteit “Behandelen van Kwijtscheldings-verzoeken”, met de subonderdelen in Scope. De RBG stelt nadrukkelijk dat de activiteiten “Invordering - inhuur van Personeel” en “Invordering - Betekenen van hernieuwde bevelen” niet in scope zijn.

4.2 De gewenste Dienstverlening

Algemeen

Een klant van de RBG kan telefonisch of via de website (door in te loggen met DigiD) kwijtschelding aanvragen. Een klant hoeft hier geen formulier voor in te vullen. De klant wordt automatisch getoetst op inkomen, vermogen en bezit auto via het Inlichtingenbureau.

Wanneer een kwijtscheldingsverzoek wordt gehonoreerd hoeft een klant minder belasting te betalen. Kwijtschelding van belasting is beperkt mogelijk. Jaarlijks ontvangt de RBG ongeveer 80.000 verzoeken tot kwijtschelding waarvan het merendeel automatisch wordt toe- of afgewezen. Op dit moment ontvangt de RBG gedurende het jaar ongeveer 20.000 verzoeken die in behandeling moeten worden genomen naar aanleiding van de afwijzing op de automatische kwijtschelding toets.

Deze verzoeken wil de RBG (grotendeels) door twee Opdrachtnemers laten behandelen. De aanvragen komen niet gelijkmatig verspreid over het jaar binnen bij de RBG. In het tweede en derde kwartaal van het jaar komen doorgaans meer kwijtscheldingsverzoeken binnen dan in het eerste en laatste kwartaal.

Tot nu toe is het maximum 5.000 kwijtscheldingsverzoeken per maand. Bij de samenstelling van het overzicht wordt door de RBG aangegeven voor welke datum de verzoeken tot kwijtschelding moeten zijn behandeld. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de kwijtscheldingsverzoeken tijdig worden afgehandeld.

De behandeling

In aanvulling op voorgaande is de RBG op zoek naar partijen waarmee zij gezamenlijk, op basis van een partnermodel, invulling kan geven aan de activiteiten “Klanten bellen na aanleiding van kwijtscheldingstoets” en “Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken” als onderdeel van het proces Invordering.

De RBG heeft behoefte aan solide partijen die werken aan de hand van ingebedde processen, haar medewerkers trainen en een bewezen track-records hebben m.b.t. het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken. De beoogde partijen hebben daarnaast een duidelijke, aantoonbare visie op de participatiewet en social return.

De RBG ziet het “Klanten bellen na aanleiding van kwijtscheldingstoets” en “Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken” als een proces met een Resultaatverplichting. De RBG wil de Opdrachtnemer hier belonen met een vergoeding voor elk “belverzoek” en elk behandeld “kwijtscheldingsverzoek”. De processen “belverzoek” en “Kwijtscheldingsverzoeken” kenmerkt zich door vastgestelde onderdelen met duidelijk gedefinieerde begin- en eindpunten. Voordat deze processen gestart worden vraagt een klant eerst kwijtschelding aan.

Overzicht processtappen kwijtschelding aanvragen

- Een klant van de RBG kan telefonisch of via de website (door in te loggen met DigiD) kwijtschelding aanvragen. De klant hoeft nog geen gegevens aan te leveren;
- Het Inlichtingenbureau wordt ingeschakeld;
- Toe te wijzen kwijtscheldingsverzoeken worden automatisch afgehandeld en er worden beschikkingen verstuurd;
- Klanten met een afwijzing kwijtschelding krijgen automatisch een informatiebrief met het verzoek binnen 14 dagen de ontbrekende informatie aan te leveren.

Er ontstaan drie stromen:

- Klanten die niet reageren en waar de RBG geen contactinformatie van heeft krijgen automatisch een brief ‘Buiten behandeling kwijtscheldingsaanvraag’
- Klanten die niet reageren en waar de RBG contactinformatie van heeft worden als “belverzoek” uitgezet bij Opdrachtnemer. Zie hiervoor de processtappen Belverzoeken.
- Klanten die wel reageren, of reageren na een “Belverzoek” worden als “kwijtscheldingsverzoek” uitgezet bij Opdrachtnemer. Zie hiervoor de processtappen “Kwijtscheldingsverzoeken”.

Overzicht processtappen Belverzoeken

- De Opdrachtnemer gebruikt een door de RBG toegestuurd Excel-bestand met BSN-nummers waarvan het belverzoek moet worden behandeld;
- Opdrachtnemer zoekt in het medewerkersportaal naar de afwijzing automatische kwijtschelding via het BSN-nummer;
- Opdrachtnemer controleert welke documenten klant moet aanleveren;
- Opdrachtnemer belt de klant (en spreekt waar nodig een voicemail in) met het verzoek de documenten binnen 7 dagen aan te leveren;
- Opdrachtnemer zet de kwijtscheldingsprocedure in Key2Belastingen door naar de volgende stap.
- Klanten die niet reageren krijgen automatisch een brief ‘Buiten behandeling kwijtscheldingsaanvraag’

Overzicht processtappen Kwijtscheldingsverzoeken

- Na een afwijzing automatische kwijtschelding of na een “belverzoek” levert de klant documenten aan via Mijn RBG op www.derbgbg.nl of per post.
- De documenten worden gescand en in het medewerkersportaal van de RBG opgeslagen. Hierdoor wordt het kwijtscheldingsverzoek beschikbaar via Key2Belastingen;
- De Opdrachtnemer gebruikt een door de RBG toegestuurd Excel-bestand met BSN-nummers waarvan het kwijtscheldingsverzoek moet worden beoordeeld;
- Opdrachtnemer zoekt in het medewerkersportaal naar het ingevulde kwijtscheldingsformulier via het BSN-nummer.; en
- Het kwijtscheldingsverzoek wordt door Opdrachtnemer gecontroleerd op volledigheid.

Indien het kwijtscheldingsverzoek volledig is ingevuld en voorzien van alle benodigde bijlagen dan:

- Beoordeelt Opdrachtnemer het kwijtscheldingsverzoek conform de leidraad van de RBG, de Invorderingswet 1990 en Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en verwerkt het verzoek tot kwijtschelding in Key2Belastingen; en
- Controleert de RBG de klaargezette beschikkingen en print en verzend de RBG de uitspraakbrief naar de klant.

Indien het kwijtscheldingsverzoek onvolledig is ingevuld dan:

- Wordt een verzoek om informatie (hierna VOI) verstuurd naar de klant. Deze VOI wordt door Opdrachtnemer geprint via Printerdriver in Key2Belastingen; en
- Controleert de RBG de klaargezette VOI’s en print en verzend de RBG de VOI brieven naar de klant.
- Na aanmaken van de VOI brief wordt er 21 dagen gewacht op reactie.
- Eventueel aangeleverde informatie wordt na 21 dagen behandeld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer fiatteert het kwijtscheldingsverzoek in Key2belastingen, waarmee een beschikking wordt klaargezet; en
- Controleert de RBG de klaargezette beschikkingen en print en verzend de RBG de uitspraakbrief naar de klant.

Het moet in de toekomst mogelijk zijn om (onder)delen van het KWS proces intern (dus zelf door de RBG) te laten uitvoeren. Nu is dat nog niet mogelijk gezien de arbeidsmarkt, kennis intern en automatisering.

Out of Scope

- De RBG verzamelt verzoeken tot kwijtschelding en verzendt deze eenmaal per maand naar het Inlichtingenbureau. Dit bureau kijkt naar het vermogen, het inkomen en het voertuigenbezit van de aanvrager via de Rijksbelastingdienst, het UWV en de RDW. Indien klanten onder een bepaalde norm voor vermogen, inkomen en bezit blijven dan komen zij in aanmerking voor kwijtschelding van het betalen van bepaalde (onderdelen van) belastingen.
- De RBG stuurt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging van het verzoek tot kwijtschelding. Als de RBG een kwijtscheldingsverzoek heeft ontvangen worden lopende vorderingen waar kwijtschelding voor mogelijk is stopgezet totdat duidelijk is of kwijtschelding wordt verleend aan de betreffende klant.
- De jaarlijkse eenmalige toetsing via het inlichtingenbureau voor de Aanslagoplegging. De toewijzers krijgen de beschikking in combinatie met de Aanslag toegestuurd.
- Verkorte kwijtschelding: Indien klanten op een van de drie afwijzingsgronden van het Inlichtingenbureau worden afgewezen dan krijgen zij een brief waarin verwezen wordt dat ze aanvullend bewijs kunnen uploaden en daarmee kunnen motiveren dat ze recht hebben op kwijtschelding (bv. als de auto een Kia Picanto is van 8,5 jaar oud of dat de klant een auto nodig heeft vanwege een medische indicatie). Telefoontjes n.a.v. bovenstaande handelt de RBG zelf af;
- Als klant op meerdere afwijzingsgronden door het Inlichtingenbureau wordt afgewezen krijgt hij/zij bij de Aanslag een brief waarin men wordt medegedeeld dat er geen automatisch kwijtschelding is verleend. Klant kan alsnog via de reguliere weg een verzoek om kwijtschelding indienen.
- Beroepschriften (Administratief beroep). De RBG handelt op dit moment de beroepschriften zelf af, dit zijn er op jaarbasis een paar duizend. De RBG wil de optie behouden om dit aan een externe partij over te kunnen laten in de toekomst. In principe kunnen deze beroepsprocedures op de locatie van de Opdrachtnemer worden afgehandeld. De RBG behoudt zich het recht voor Opdrachtnemer te vragen dit op de locatie van de RBG uit te voeren;
- De RBG controleert of het aantal verzoeken tot kwijtschelding uit het verzonden bestand matcht met het totale aantal behandelde verzoeken tot kwijtschelding; en
- De bezwaarprocedure en het beroep bij de rechtbank (in de toekomst) worden door de RBG behandeld.

5. Servicelevels

5.1 Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt (inclusief de invorderingswet)

Omschrijving:

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke medewerker op elk moment voldoet aan alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt.

5.2 Behandeltime kwijtscheldingsverzoeken

Omschrijving:

Het percentage kwijtscheldingsverzoeken (waarbij geen sprake is van een VOI) dat is afgehandeld binnen 8 weken, is 100%. Het percentage belverzoeken dat is afgehandeld binnen 6 weken, is 100%.

5.3 Foutenmarge behandelde kwijtscheldingsverzoeken

Omschrijving:

Maximaal 2% van de door de RBG afgehandelde beroepschriften (waarbij geen sprake is van een VOI) mogen in beroep alsnog worden toegewezen als zijnde "recht op kwijtschelding". De RBG zal aan Opdrachtnemer rapporteren als het percentage van toewijzingen boven de 2% komt.

5.4 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Omschrijving:

100% van de medewerkers die Opdrachtnemer wil inzetten beschikt bij het starten van werkzaamheden over een geldige VOG die voldoet aan de eisen van Opdrachtgever en niet ouder is dan 6 maanden.

5.5 Rapportage

Omschrijving:

De rapportage zoals opgesteld in het PvE onder RA01 moet 100% compleet zijn wekelijks worden opgeleverd aan Opdrachtgever.

5.6 Service Level Report

Omschrijving:

Opdrachtnemer levert per kalendermaand een Service Level Report (SLR) op aan Opdrachtgever. Hierin wordt gerapporteerd of Opdrachtnemer voldaan heeft aan de gestelde KPI's uit deze SLA. De SLR bestaat uit een paragraaf "samenvatting" en een paragraaf waarin gerapporteerd wordt of per KPI deze gehaald is (KPI kleurt groen) of niet gehaald is (KPI kleurt rood).

5.7 Contact zoeken bij VOI

Omschrijving:

Indien er na 21 dagen geen reactie is op de VOI dan zoekt Opdrachtnemer telefonisch contact met de klant. Indien er contact met de klant kan worden gelegd dan wordt er 5 dagen gewacht in afwachting van het aanleveren van gegevens waarna het verzoek tot kwijtschelding wordt afgewezen (zie eis KW02 van Bijlage 2).

5.8 Afhandeling incomplete kwijtscheldingsverzoeken

Omschrijving:

Minimaal 95% van de incomplete kwijtscheldingsaanvragen (eventueel na VOI) worden binnen 12 weken afgehandeld (zie eis KW04 van Bijlage 2).

5.9 Behandeling van kwijtscheldingsverzoeken van persoonlijke relaties

Omschrijving:

Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen verzoeken tot kwijtschelding van familie, vrienden en aanverwanten behandelen (zie het eis KW06 van Bijlage 2).

6. Niet behalen KPI's

Indien Opdrachtnemer twee keer achter elkaar één van de KPI's niet haalt in een aaneengesloten periode van 6 maanden dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen binnen een periode van 10 werkdagen na bespreking van de SLR.

Dit verbeterplan moet meetbare resultaten opleveren en moet resulteren in een verbeterde kwalitatieve prestatie van de betreffende KPI door Opdrachtnemer over een langere termijn. De verbeterde prestatie moet door Opdrachtgever via heldere acceptatiecriteria, benoemd en vastgelegd in het verbeterplan, kunnen worden geaccepteerd. Opdrachtgever moet schriftelijk akkoord gaan met het door Opdrachtnemer opgestelde verbeterplan, indien Opdrachtgever niet akkoord gaat moet Opdrachtnemer het verbeterplan aanpassen totdat Opdrachtgever wel akkoord kan gaan met het verbeterplan.

Bij een volgende keer dat Opdrachtnemer twee keer achter elkaar één van de KPI's niet haalt heeft de RBG de mogelijkheid om de verdeling van de verzoeken aan te passen, bijvoorbeeld naar 60/40%.

Indien binnen een aaneengesloten periode van 6 maanden er 5 of meer KPI's niet gehaald worden kan Opdrachtgever een malus opleggen ter waarde van € 10.000 (zegge: tienduizend euro), tenzij de tekortkoming niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Deze malus wordt door Opdrachtnemer via een creditfactuur bevestigd, het in mindering brengen op een factuur van deze malus is niet toegestaan.

Deze malusregeling staat los van hetgeen in hoofdstuk 8 "Ontbinding SLA" is beschreven en van de gevolgen die prestatieverklaringen kunnen hebben op de hoeveelheid Opdrachten die Opdrachtnemer krijgt.

7. Kalibratie van de Service Levels

De KPI's c.q. service levels zullen onderhevig zijn aan verandering: zowel de eisen aan de zijde van Opdrachtgever kunnen veranderen als de eisen en mogelijkheden aan de zijde van de Opdrachtnemer. Daarom worden de service levels 6 maanden na aanvang van de Raamovereenkomst door beide Partijen geëvalueerd (of eerder indien noodzakelijk).

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben samen het doel om vast te stellen in hoeverre de service levels redelijk en billijk zijn, of ze een afspiegeling vormen van de behoeften uit het bedrijfsproces, of ze markconform zijn en of de kosten opwegen tegen het verlangde serviceniveau. Waar en wanneer nodig zal aanpassing van de afspraken plaatsvinden. Ook kunnen tussendoor wijzigingsvoorstellen worden ingediend.

Wijzigingsvoorstellen kunnen zowel van de Opdrachtgever als van de Opdrachtnemer afkomstig zijn en worden schriftelijk ingediend bij de regiemanager van de Opdrachtgever of bij de servicemanager van de Opdrachtnemer. Zowel de regiemanager van Opdrachtgever als de servicemanager van Opdrachtnemer dienen de wijzigingen goed te keuren. Hierbij dient een afweging van kosten en opbrengsten plaats te vinden (businesscase).

8. Ontbinding Raamovereenkomst

Indien bij tien (10) keer binnen een aaneengesloten tijdsblok van 12 maanden een norm (= KPI) uit de SLA niet wordt gehaald dan heeft Opdrachtgever het recht om kosteloos tot beëindiging van de gehele Raamovereenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd.

Indien binnen 6 maanden na deze ingebrekestelling het nog één (1) keer voorkomt dat een KPI uit de SLA niet wordt gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Raamovereenkomst over te gaan met een opzegperiode van 3 maanden. Wanneer de Raamovereenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever het recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Raamovereenkomst mocht ontstaan.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Schiedam op [datum]

De Regionale Belasting Groep

[Opdrachtnemer]

Door: H.B. Sigmond
Titel: Directeur
Plaats: Schiedam
Datum:

Door:
Titel:
Plaats:
Datum: