

Bijlage 5c

Service Level Agreement

behorend bij de

Overeenkomst

Invordering

Het Betekenen van Hernieuwde Bevelen

Status	Versie – 1.0
Afnemer	De RBG
Opdrachtnemer	<.....>
Documentnaam	SLA - Invordering – Het Betekenen van Hernieuwde Bevelen

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	5
5.1	Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt (inclusief de invorderingswet)	5
5.2	Doorlooptijd Hernieuwde Bevelen	5
5.2	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	5
5.3	Rapportage	5
5.4	Service Level Report	5
5.	Behandelen van Hernieuwde Bevelen van persoonlijke relaties	5
6.	Niet behalen KPI's	6
7.	Kalibratie van de Service Levels	6
8.	Ontbinding Overeenkomst	6

1. Omschrijving

1.1 Algemeen

Dit document is een Bijlage van de Overeenkomst 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 kwietscheldingsverzoeken.

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) is een onlosmakelijk verbonden onderdeel van de set documenten met afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder de Overeenkomst 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst 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 Overeenkomst “Invordering - Het Betekenen van Hernieuwde Bevelen”.

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; en
 - b. Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken.

Ten aanzien van deze Europese aanbesteding is alléén de tweede activiteit “Betekenen van Hernieuwde Bevelen”, in Scope. De RBG stelt nadrukkelijk dat de activiteiten “Invordering - inhuur van Personeel” en “Invordering Behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken” niet in scope zijn.

4.2 Het gewenste proces

De RBG is op zoek naar een Opdrachtnemer die het proces van het betekenen van Hernieuwde bevelen op een zo efficiënt en effectief mogelijke manier uitvoert waarbij Opdrachtnemer zich aan alle wet- en regelgeving houdt. Door haar expertise op de juiste manier in te zetten Opdrachtgever ontzorgt, de klanttevredenheid verhoogt en de risico's binnen het proces verlaagt. De Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat Opdrachtgever door het benutten van kansen die Opdrachtnemer ziet voor Opdrachtgever er meer controle en grip is op de werkprocessen, wat zorgt voor een verbeterde beheersbaarheid en kwaliteit.

De RBG is bezig haar dienstverlening naar haar klanten verder te optimaliseren ter voorkoming van het toenemen van de kosten voor haar klanten. Het primaire doel van het betekenen van een HB is niet het daarna te leggen beslag; de RBG wil contact met haar klanten om tot een eerdere betaling tegen zo min mogelijk executiekosten te komen. In het belang hiervan verstrekt Opdrachtnemer de RBG na thuistref van klant of volwassen medebewoner informatie over de situatie.

De RBG wil dat de betekening van HB's realtime aan RBG wordt doorgegeven, samen met de dataverrijking zoals telefoonnummers en e-mailadressen (beide geautomatiseerd). Het aanleveren van de dataverrijking vindt realtime na betekening plaats.

De RBG ziet tevens graag een maximale flexibiliteit binnen het toekomstige proces (bijvoorbeeld met betrekking tot uitval tijdens het proces).

Out of Scope:

- Het versturen van alle invorderingsstukken tot en met het postdwangbevel;
- Het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken;
- De inhuur van personeel voor Invordering;
- Taken en activiteiten omtrent schuldsanering (hoort gedeeltelijk bij inhuur personeel) en;
- Taken die de RBG zelf uit wil voeren. Denk hierbij aan verdere invorderingsactie (beslaglegging) na het betekenen van het HB.

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 Doorlooptijd Hernieuwde Bevelen

Omschrijving:

Per batch, bestaand uit tussen de 1000 en 5000 HB's, dient de doorlooptijd tussen de door de RBG aangeleverde batch aan HB's en het betekenen van de HB's bij de klanten van de RBG niet langer dan één (1) maand zijn, gerekend vanaf de dag van aanlevering.

5.2 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.

5.3 Rapportage

Omschrijving:

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

5.4 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).

5.5 Behandelen van Hernieuwde Bevelen van persoonlijke relaties

Omschrijving:

Medewerkers van Opdrachtnemer mogen geen Hernieuwde Bevelen betekenen van familie, vrienden en aanverwanten behandelen (zie eis HB17 van Bijlage 2).

5.6 Verrijking van gegevens

Opdrachtnemer levert realtime geautomatiseerd het actuele telefoonnummer(s) en het actuele e-mailadres van de klant aan ten behoeve van verrijking van gegevens voor de RBG. (Zie eis HB05 van Bijlage 2)

5.7 Innovatie en advies

Opdrachtnemer adviseert de RBG over ontwikkelingen en inzichten die invloed hebben op de Hernieuwde bevelen, zoals aan wie heeft het betekenen van HB's geen zin, en stuurt hier als opdrachtnemer op. Dit is onderdeel van de maandelijkse rapportage (SLA 5.3).

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.

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 Overeenkomst 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 Overeenkomst

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 Overeenkomst 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 Overeenkomst over te gaan met een opzegperiode van 3 maanden. Wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever het recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Overeenkomst 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: