

Service Level Agreement

'Innen, Bezwaar & Beroep Naheffingsaanslagen

Overeengekomen tussen

Naam Opdrachtnemer & Gemeente Amstelveen

Referentienummer: I&A_2025_0043
Datum: 30 juli 2025
Versie: 1.1 (Na NvI 2)

Inhoud

Algemene bepalingen.....	3
1.1 Doel	4
1.2 Dienstverlening.....	4
1.3 Contactgegevens.....	6
1.4 Contactgegevens opdrachtnemer.....	6
1.5 Overlegstructuur	7
1.6 Escalatieladder.....	8
1.7 Processen en afspraken	8
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	8
1.9 KPI's.....	9
Akkoordverklaring.....	11

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen (naam opdrachtnemer) en gemeente Amstelveen (hierna partijen) is de Raamovereenkomst 'innen en bezwaar & beroep naheffingsaanslagen, met referentienummer I&A_2025_0043 afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van het uitvoeren van de processen innen en bezwaar & beroep van naheffingsaanslagen.
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld.
- 1.5 Gemeente Amstelveen en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van de gemeente Amstelveen.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de gemeente Amstelveen en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij de gemeente in rekening worden gebracht.

1.1 Doel

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van <naam opdrachtnemer> aan de gemeente Amstelveen

- De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- Indien de gemeente andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

1.2 Dienstverlening

De gevraagde dienstverlening bestaat uit twee hoofdprocessen

1. Het versturen en innen van naheffingsaanslagen
2. Het behandelen van bezwaar en beroep tegen naheffingsaanslagen.

Daarnaast verzorgt opdrachtnemer de communicatie met de klanten.

Nadere informatie over het versturen en innen van naheffingsaanslagen:

- a. De gemeente Amstelveen heeft volledig gedigitaliseerde parkeerrechten. De fiscaal parkeerhandhaver controleert met een scanauto de parkeerrechten.
- b. Bij geen of onvoldoende parkeerrecht wordt de naheffingsaanslag (NHA) uitgeschreven. Er wordt door opdrachtgever een exportbestand klaargezet in de handhavingsoftware. Elke nacht wordt, aan de hand van een vast format, een export automatisch via een SFTP-server beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer kan vervolgens dit exportbestand downloaden en inlezen voor invordering.
- c. Vervolgens stuurt opdrachtnemer de naheffingsaanslag naar de eigenaar van het voertuig met verzoek tot betaling.
- d. Onderdeel van het proces is dat vlak na het verstrijken van de betalingstermijn door opdrachtnemer ten minste éénmaal een herinnering wordt verzonden aan de kentekenhouders. Deze herinnering is voor de klant niet kostenverhogend.
- e. Indien de kentekenhouders van het voertuig in bezwaar en/of beroep gaat tegen de NHA en dit gegrond verklaard wordt, zal opdrachtnemer zorgdragen dat de NHA geseponeerd/verminderd wordt en/of restitutie plaatsvindt. Dit dient toegevoegd te worden aan het digitale dossier.
- f. NHA voor kentekenhouders uit Duitsland en België moeten ook worden geïnd. Hiervoor dient de opdrachtnemer ook zorg te dragen.
- g. Alle noodzakelijke koppelingen/toegang (zoals RDW e.d.) om deze taken uit te kunnen voeren worden door de opdrachtgever gesteld.
- h. Schikkingsvoorstellen: Voorstellen tot minnelijke schuldsanering van een NVVK-gelieerde organisatie worden door opdrachtnemer zelf afgehandeld.
- i. Schikkingsvoorstellen van belastingschuldige of van derden (ook niet NVVK-gelieerde schuldhulpinstanties) worden door opdrachtnemer afgewezen.
- j. In geval van WSNP of faillissement zal opdrachtnemer de vordering(en) aanmelden en daarna het dossier sluiten.
- k. Beschermingsbewind: Opdrachtnemer meldt de vordering bij de bewindvoerder aan. Bij geen reactie wordt de invordering voortgezet.
- l. Overlijden: Opdrachtnemer sluit het dossier.
- m. Indien de belastingschuldige de NHA betaalt maar de vervolggkosten niet, dan dienen deze vervolggkosten ook verhaald te worden bij de belastingschuldige.
- n. Prognose: Opdrachtnemer breidt het betaald parkeren jaarlijks uit. De verwachting is dat het aantal NHA's met 15% per jaar toeneemt.

Nadere informatie over het behandelen van bezwaar en beroep tegen naheffingsaanslagen.

- a. Het afhandelen van bezwaar- en beroepschriften tegen de naheffingsaanslagen parkeerbelasting voor de gemeente Amstelveen. Op jaarbasis betreft het naar verwachting 7500 bezwaarschriften en 15 beroepschriften.
- b. Kengetallen
 - Totaal aantal bezwaren:
 - i. 2023: 6334
 - ii. 2024: 7509
 - Totaal aantal beroepen:
 - iii. 2023: 14
 - iv. 2024: 11
- c. Men kan zowel schriftelijk als digitaal in bezwaar gaan bij de opdrachtnemer.
- d. De opdrachtnemer legt zelf een dossier aan met dezelfde kenmerken als de NHA. In ieder geval naheffingsaanslagnummer (dossiernummer), naheffingskenmerk en kenteken. En voegt daarbij de uitspraak. Het dossier, met alle bijbehorende documenten, moet op elk gewenst moment beschikbaar zijn voor de opdrachtgever
- e. De opdrachtnemer beoordeelt grotendeels zelf het bezwaar op basis van de gebiedskennis van Amstelveen alsmede de wet- en regelgeving.
- f. Bezwaren op NHA dienen behandeld te worden door de opdrachtnemer. Dit geldt ook voor kostenvergoeding/kostenbezwaar, vergoeding griffiekosten bij beroep. De kosten voor kostenvergoeding/kostenbezwaar/griffiekosten kunnen achteraf maandelijks gefactureerd worden (inclusief onderbouwing per dossier).
- g. Opdrachtgever heeft een parkeerteam dat aanvullende vragen voor het bezwaar of beroep kan beantwoorden (parkeren@amstelveen.nl).
- h. Na de uitspraak op het bezwaar kan de belastingschuldige in beroep gaan. De gang naar de rechtbank wordt ingezet. De opdrachtnemer handelt deze rechtsgang volledig af. Aanvullende informatie wordt dan bij opdrachtgever opgevraagd. Beroepszaken van voorgaande jaren kunnen eventueel op verzoek van opdrachtgever door de opdrachtnemer afgehandeld worden. Hierover dient met elkaar in overleg getreden te worden.
- i. Opdrachtnemer verzorgt zelf de documenten met het logo van opdrachtgever voor verzending van de uitspraak. Het logo zal door opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
- j. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat adequate bereikbaarheid georganiseerd is zodat een belastingschuldige telefonische toelichting kan krijgen over het ingediende bezwaar of de uitspraak. De opdrachtnemer informeert de belastingschuldige volledig.
- k. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat een bezwaar digitaal ingediend kan worden aan de hand van een online platform.
- l. Er dient een online platform beschikbaar te zijn waar de opdrachtgever elk dossier volledig in kan zien (inclusief alle documentatie zoals brieven en eventueel samenvatting van een telefoongesprek).
- m. Prognose: Het aantal NHA's waartegen bezwaar wordt gemaakt is circa 20% van het aantal uitgegeven NHA's. Dit zal meegroeien aan de hand van de prognose zoals opgesteld bij het onderdeel innen

Aanvullende informatie dienstverlening:

- a. Per mail krijgt een burger binnen 2 werkdagen een reactie. Per post krijgt een burger binnen 3 werkdagen een reactie.
- b. Opdrachtnemer gebruikt een telefoonnummer voor klanten met hantering van een lokaal tarief.
- c. Van de aangeleverde kentekens dient van minimaal 95% binnen zes maanden het volledige invorderingsproces te zijn doorlopen (dus verzending aanslag, aanmaning, dwangbevel en hernieuwd dwangbevel). Dit is van toepassing op zowel Nederland, België als Duitsland.
- d. De minimale invorderingspercentages zijn 6 maanden na start versturen naheffingsaanslagen voor Nederland 90%, België 75% en Duitsland 75%
- e. De opgelegde naheffingsaanslagen worden dagelijks opgelegd (dag X) en worden verzonden op dag X + 1. In Nederland met de 24 uurs post, rekening houdende met de dagen waarop de post normaliter wordt bezorgd.
- f. Uiterlijk binnen 2 werkdagen na de uitspraak dient de Inschrijver het gehele dossier digitaal bijgewerkt te hebben.

Buiten scope

Buiten scope zijn alle andere activiteiten in relatie tot parkeren e/o belastingen.

1.3 Contactgegevens

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractmatige zaken

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen strategisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens algemene dienstverlening	
Bereikbaarheid	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

1.5 Overlegstructuur

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer, binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de gemeente. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van de gemeente Amstelveen	Frequentie
Tactisch	[Invullen]	[invullen]	4 x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[invullen]	1 x per jaar

Op **strategisch** (1 x per jaar) en **tactisch** (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van de opdrachtnemer een gesprek met de opdrachtgever plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI's;
4. Social Return;
5. Indexering en prijsontwikkeling;
6. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
7. Wijzigingen in de dienstverlening;
8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
9. Ontwikkelingen gemeente Amstelveen, bespreken van plannen van de gemeente met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
10. Innovatievoorstellen.

De gemeente verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente.

1.6 Escalatieladder

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

In het geval er tussen opdrachtnemer en de gemeente een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris gemeente Amstelveen	Functionaris opdrachtnemer
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen
4	Invullen	Invullen

1.7 Processen en afspraken

Werkprocessen

De volgende functionarissen zijn bevoegd om bij opdrachtnemer nadere afspraken maken.
(Wordt ingevuld n.a.v. het implementatiegesprek)

1. Teamleider parkeren
2. Parkeerregisseur

Wijzigingen in beleid en reguleringsgebieden dient opdrachtnemer als onderdeel van de SLA, op aangeven van opdrachtgever, door te voeren. Indien dit het geval is treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover nader in gesprek.

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de **reguliere** dienstverlening zijn:

- Door de weeks, bereikbaarheid van 8:30 tot 17:00

Voor het melden van **verstoringen** van de (klant)portal heeft opdrachtnemer het telefoonnummer (aanvullen) en het e-mailadres (aanvullen) voor opdrachtgever beschikbaar gesteld. De telefonische bereikbaarheid is door de weeks, van 8:30 tot 17:00.

Opdrachtnemer beschikt over een **contractmanager/accountmanager** welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar is, of belt binnen 4 werkuren terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van de gemeente per e-mail gesteld.

1.9 KPI's

De volgende KPI's worden gehanteerd

Kan bij KPI-1- "95% van de bezwaren wordt binnen 6 weken afgehandeld" worden aangevuld dat de lopende bezwaren waarbij we in afwachting zijn van stukken van een gemachtigde, aanvullende gronden of een hoor afspraak, deze niet meegerekend worden in dit percentage?

KPI 1

1: Afhandeltermijn bezwaren	
Definitie	De afhandeltermijn bezwaren betreft de periode waarbinnen een bezwaar volledig wordt afgerond.
KPI-1	95% van de bezwaren wordt binnen 6 weken afgehandeld.
Hoe te meten	(Aantal afgeronde bezwaren / aantal bezwaren) * 100 Frequentie: maandelijks Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer Noot: Lopende bezwaren waarbij opdrachtnemer in afwachting is van de stukken van een gemachtigde en/of aanvullende gronden en/of een hoor afspraak, worden niet meegenomen in deze berekening. (NvI 1 vraag 1)
Maatregelen	Eerste en tweede overtreding: <ul style="list-style-type: none">Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen binnen 4 weken tot de gewenste effecten te leiden. Derde opeenvolgende overtreding <ul style="list-style-type: none">Financiële sanctie: 10% korting per bezwaar die doorlooptijd kent langer dan 6 weken. Na de derde overtreding, geldt voor nieuwe overtredingen dat de financiële sanctie direct wordt opgelegd. Een half jaar na de laatste overtreding wordt de cyclus gereset (schone lei).
2: Bereikbaarheid	
Definitie	2A: Bereikbaarheid betreft de telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer ten behoeve van de dienstverlening aan klanten. Onder bereikbaarheid wordt ook verstaan het behandelen van de klantvraag aan de hand van een Interactive Voice Response systeem. 2B: Onder het opvolgen van een terugbelverzoek wordt verstaan: Het binnen de gestelde tijd terugbellen van de klant die het verzoek heeft gedaan.
KPI-2A	80% van de gesprekken wordt binnen 60 seconden beantwoord.
KPI-2B	90% van de terugbelverzoeken wordt binnen 2 werkdagen opgevolgd.
Hoe te meten	2A: (aantal beantwoorde gesprekken binnen 60 seconden/aantal aangeboden gesprekken) *100 Frequentie per dag Maandelijks te rapporteren Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer 2B: (Aantal opgevolgde terugbelverzoeken/aantal terugbelverzoeken) *100 Frequentie per week Maandelijks te rapporteren.

Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer

Maatregelen/ Sanctie	Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen binnen 4 weken tot de gewenste effecten te leiden.
-------------------------	---

3: Uptime klantportal

Definitie	De uptime van de klantportal betreft de tijd dat de portal voor klanten daadwerkelijk, zonder verminderde functionaliteiten en met goede responsetijden, beschikbaar is.
-----------	--

KPI-3	De uptime van de klantportal is 99,5%
-------	---------------------------------------

Hoe te meten	(tijd in minuten dat de portal beschikbaar is / 10.080 minuten) * 100 Frequentie: per week Maandelijks te rapporteren Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer
--------------	---

Maatregelen/ Sanctie	Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen binnen 4 weken tot de gewenste effecten te leiden.
-------------------------	---

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren de gemeente en de opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op 11 pagina's tekst en in tweevoud ondertekend.

Gemeente Amstelveen	Namens opdrachtnemer
Handtekening	Handtekening

Naam	Naam
Functie	Functie
Datum	Datum