

Service Level Agreement | Autolease

Werkorganisatie Druten Wijchen

Kasteellaan 27

6602 DB Wijchen

Woensdag 14 januari 2026



Inhoudsopgave

1	Overeenkomst	4
2	Dienstverlening.....	4
2.1	<i>Inhoud dienstverlening</i>	4
2.2	<i>Accountteam en berijdersdesk</i>	5
2.2.1	Accountteam.....	5
2.2.2	Berijdersdesk	5
2.3	<i>Functionaliteit applicaties.....</i>	5
2.3.1	Webapplicatie beheer.....	5
2.3.2	Smartphone applicatie voor berijders van persoonsgebonden voertuigen	6
2.4	<i>Aan te leveren informatie</i>	6
2.4.1	Vanuit de leasemaatschappij	6
2.4.2	Vanuit Opdrachtgever.....	6
3	Werkafspraken	7
3.1	<i>Definitie voertuigen</i>	7
3.2	<i>Maximale looptijden en kilometrages</i>	7
3.3	<i>Levering nieuwe voertuigen.....</i>	7
3.3.1	Dealerkeuze	7
3.3.2	Levertijd	7
3.3.3	Tenaamstelling.....	8
3.3.4	Bestelprocedure personenauto's.....	8
3.4	<i>Voorloopauto en tijdelijk vervoer</i>	8
3.4.1	Voorloopauto.....	8
3.4.2	Vervangend vervoer.....	8
3.5	<i>Brandstof- en/of laadpas.....</i>	9
3.6	<i>Externe verzekering</i>	9
3.7	<i>Onderhoud en reparatie</i>	10
3.8	<i>Pechhulp</i>	10
3.8.1	Binnenland	10
3.8.2	Buitenland.....	10
3.9	<i>Bekeuringen</i>	11
3.10	<i>Expiraties</i>	11
3.11	<i>Inleveren</i>	11
3.11.1	Innamepunten	11
3.11.2	Verwijderen bijleveringen.....	11
3.12	<i>Facturatie.....</i>	12
3.12.1	Inrichting facturatie	12
3.12.2	Factuurcontrole	12
3.13	<i>Declaraties</i>	13

4	Bijlagen, bestandsspecificaties:	14
4.1	<i>Format calculatie Matrix</i>	14
4.2	<i>Format opengewerkt wagenparkoverzicht</i>	14
4.3	<i>Format Schade jaaroverzicht</i>	16
4.4	<i>Format Factuur</i>	16

1 Overeenkomst

Deze Service Level Agreement ("SLA") maakt deel uit van de raamovereenkomst autolease tussen Werkorganisatie Druten Wijchen en [Leasemaatschappij], d.d. [Datum].

2 Dienstverlening

2.1 Inhoud dienstverlening

In algemene zin zal de Leasemaatschappij de volgende diensten aan Opdrachtgever verlenen:

- Ter beschikking stellen voertuigen in Operationele lease
- Ter beschikking stellen van een kwalitatief hoogwaardige backoffice voor vragen over bestellingen, het gebruik en inlevering van voertuigen
- Ter beschikking stellen van Online Applicaties voor bestellingen en raadplegen voertuiggegevens
- Ondersteunen bij bestellen van laadvoorzieningen
- Opstellen en versturen van gebruikersovereenkomsten
- Aanleveren van inzet- en innamebevestigingen van lease-, huur- en brandstofovereenkomsten
- Bewaken van levertijden
- Coördineren van overige aan het voertuig gerelateerde leveringen
- Bewaken van expiratiemomenten
- Ondersteuning berijders bij pech, schade, reparaties, onderhoud en overige vragen
- Schadeafwikkeling
- Hulpverlening overeenkomstig de hulpverleningsmodule
- Inzet van Vervangend vervoer, naar aanleiding van reparatie, onderhoud of schadeherstel
- Aanleveren van wagenpark gerelateerde data en informatie
- Verzekering volgens verzekeringsvoorwaarden
- Verzending bekeuringen, brandstof-, laad- en mobiliteitspassen en kentekencards naar Berijder
- Beheer van universele brandstof- en laadpassen
- Verwerken, uitkeren en doorbelasten van voertuig gerelateerde declaraties

2.2 Accountteam en berijdersdesk

2.2.1 Accountteam

- Leasemaatschappij biedt een vast accountteam bestaande uit een vaste accountmanager buitendienst en een vast team van binnendienstmedewerkers;
- Het accountteam kent het principe van één contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze persoon zet de vragen uit in de organisatie en communiceert de antwoorden vanuit de organisatie;
- Het accountteam is voor wagenparkbeheerders goed bereikbaar gedurende kantooruren (van 8.00 tot 17.30 uur);
- Voor het accountteam en de accountmanager is een vaste back-up aanwezig, die volledig op de hoogte is van de afspraken met Opdrachtgever;
- Schriftelijke communicatie met het accountteam vindt plaats per e-mail via een klantmailbox.

2.2.2 Berijdersdesk

- De berijdersdesk is volledig op de hoogte van de autoregeling van Opdrachtgever;
- De berijdersdesk staat de berijders in goed Nederlands te woord;
- De berijdersdesk is voor de berijders goed bereikbaar gedurende kantooruren;
- Leasemaatschappij biedt een korte responstijd van < 24 uur en informeert de medewerkers over de status van uitstaande vragen, verzoeken en lopende processen;
- Schriftelijke communicatie met de berijdersdesk vindt plaats per e-mail via een klantmailbox.

2.3 Functionaliteit applicaties

In de navolgende tabellen zijn de minimale functionaliteiten van de verschillende applicaties weergegeven per type gebruiker:

2.3.1 Webapplicatie beheer

Raadplegen en downloaden:	Wagenparkbeheerder	Berijder
Overzicht rijdende leasevoertuigen	•	
Overzicht ingenomen leasevoertuigen	•	
Overzicht bestelde leasevoertuigen	•	
Overzicht rijdende huurvoertuigen	•	
Overzicht actieve brandstofcontracten	•	
Overzicht schades	•	•
Overzicht brandstofverbruik op kenteken	•	•
Overzicht CO2 uitstoot o.b.v. werkelijk verbruik	•	•
Overzicht kilometerafwijkingen t.o.v. contract	•	
Factuurnummers-, data en eindbedragen	•	

Factuurspecificatie in Excel format	•	
Factuur in PDF format	•	

2.3.2 Smartphone applicatie voor bestuurders van persoonsgebonden voertuigen

Functionaliteit:	Wagenparkbeheerder	Berijder
Melden van schade		•
Afspraak maken reparatie en onderhoud		•
Afspraak maken (winter-)bandenwissel		•
Afspraak maken ruit schadeherstel		•
Indienen auto-gerelateerde declaratie		•
Inzien APK-datum		•
Inzien autogegevens		•
Bekeuringen inzien en betalen		•

2.4 Aan te leveren informatie

2.4.1 Vanuit de leasemaatschappij

Bestand / document	Format	Frequentie	Aanlevering aan
Opengewerkt wagenparkoverzicht	MS Excel	Per maand	Wagenparkbeheerder
Expiratieoverzicht < 6 mnd	MS Excel	Per maand	Wagenparkbeheerder
Factuurspecificatie	MS Excel	Maandelijks	Wagenparkbeheerder
Overzicht BTW-correctie	MS Excel	Jaarlijks, 1 feb.	Wagenparkbeheerder
Overzicht schadekosten en betaalde premies	MS Excel	Jaarlijks 1 april	Wagenparkbeheerder
Calculatie Matrix	MS Excel	Per calculatie	Wagenparkbeheerder

2.4.2 Vanuit Opdrachtgever

Bestand / document	Format	Frequentie	Aanlevering aan
Personeelsmutaties	MS Excel	Per maand	Leasemaatschappij
Mutaties bestuurder/kenteken	MS Excel	Per incident	Leasemaatschappij
Actuele leaseregeling	PDF	Indien gewijzigd	Leasemaatschappij

3 Werkafspraken

3.1 Definitie voertuigen

Waar in de volgende werkafspraken wordt gesproken over voertuigen is, daar waar van toepassing, onderscheid gemaakt in de volgende voertuigsoorten binnen het wagenpark van Opdrachtgever:

Soort	Toekenning	Persoonsgebonden	Kenteken	Bestickering	Bijzonderheden
Personenauto vrij keuze	Arbeidsvoor- waardelijk	Ja	Geel	Nee	-

3.2 Maximale looptijden en kilometrages

De volgende *maximale* waarden gelden bij inzetten van nieuwe voertuigen:

Personenauto	
Looptijd max.	60 mnd
Kilometers benzine	180.000
Kilometers diesel	200.000
Kilometers Aardgas/LPG	180.000
Kilometers elektrisch	200.000
Kilometers benz./hybride	180.000
Kilometers diesel/hybride	200.000
Kilometers waterstof	200.000

3.3 Levering nieuwe voertuigen

3.3.1 Dealerkeuze

Personenauto	
Merkenkeuze	Vrij
Dealerkeuze levering	Vrij

3.3.2 Levertijd

Op de Leaseovereenkomst zal leasemaatschappij de geprognostiseerde leverdatum van een Voertuig opgeven. Indien de verwachte leverdatum na bestelling met meer dan twee weken overschreden wordt maakt de Leasemaatschappij hiervan consequent melding bij de wagenparkbeheerder.

3.3.3 Tenaamstelling

Leasemaatschappij zal de kentekenbewijzen van de nieuwe voertuigen tenaam stellen via RTL-registratie.

3.3.4 Bestelprocedure personenauto's

	WPB	LM	BR	Medium
Helpdesk voor berijders		I	O	Telefoon / website
Bewaken maximale besteltijd		I	O	
Autokeuze toetsen aan autoregeling en budget		I		-
Opstellen berijdersovereenkomst	O	I	O	PDF
Opslaan getekende berijdersovereenkomst	I		O	PDF
Administreren verklaring geen-privé gebruik	I		O	PDF
Opstellen leaseovereenkomst	O	I		
Controleren leaseovereenkomst	I	O		-
Accorderen leaseovereenkomst	I	O		Website
Bericht van inzet (voorlopig)	O	I		
Bericht van inzet (definitief)	O	I		

WPB = Wagenparkbeheerder, LM = Leasemaatschappij, BR = Berijder, I = Initiator, O = Ontvanger

3.4 Voorloopauto en tijdelijk vervoer

3.4.1 Voorloopauto

Personenauto	
Aanvraag door	Berijder
In te zetten klasse	Gelijke klasse
Brandstofpas	Bij inzet > 1 week
Inzittendenverzekering	Ja

3.4.2 Vervangend vervoer

Personenauto	
Inzet	Per direct bij (schade-)reparaties die langer duren dan 24 uur
In te zetten klasse	Gelijkwaardig aan leaseauto
Inzittendenverzekering	Ja

3.5 Brandstof- en/of laadpas

Personenauto	
Voertuigen met verbrandingsmotor	Tankpas
Stekkerauto's	Combipas tanken/laden
Tanken / laden in buitenland	Ja
Merkgebonden pas	Nee
Toegestane betalingen	• Premium brandstof • Olie, koel- en ruitenwisservloeistof • AdBlue
Maximale levertijd pas	2 werkdagen na aanvraag
Pincode bepalen	Berijder

3.6 Externe verzekering

Indien Opdrachtgever op enig moment gebruik wenst te maken van een zelf aan te wijzen, externe verzekeraar, dan gelden de volgende afspraken:

Kenmerk	Afspraak
Premiebetaling	Opnemen in leasetarief
Premiebetaling aan verzekeraar	Door leasemaatschappij
Aan –en afmelding van Voertuigen	Door leasemaatschappij
Versturen van groene kaarten een schadeformulieren	Door leasemaatschappij
Begeleiden van medewerker bij schadeherstel	Door leasemaatschappij
Sturing richting schadeherstelketen	Door leasemaatschappij
Inzet van vervangend vervoer	Door leasemaatschappij
Max. wachttijd op schade-uitkering door externe verzekeraar voordat leasemaatschappij schade mag doorbelasten aan klant	60 dagen

3.7 Onderhoud en reparatie

Personenauto	
Onderhoud en reparaties	Merkdealer Universeel
Bandenvervanging (slijtage)	Merkdealer Universeel Bandenspecialist
Bandenvervanging (zomer/winter)	Bandenspecialist
APK-meldingen	Aan berijder (personenauto) Aan wagenparkbeheerder
Signalering overschrijding onderhoudsinterval	Aan berijder (personenauto) Aan wagenparkbeheerder

3.8 Pechhulp

3.8.1 Binnenland

Personenauto	
Pechhulp Nederland (24 / 7)	Ja
Pechhulp woonplaats	Ja
Inzet vervangende auto	Ja
Hulp bij vervanging lekke band	Ja

3.8.2 Buitenland

Personenauto	
Pech- en sleep hulp (24 / 7)	Ja
Vergoeding van pech- en sleep hulp en reparatie	Ja
Repatriëring van de auto, incl. evt. caravan / aanhanger	Ja
Toezening van onderdelen	Ja
Hotelkosten bij langdurige reparatie in het buitenland	Ja
Vervangende chauffeur	Ja
Vervangend vervoer bij technische reparaties > 48 uur	Ja
Vervangend vervoer bij schadereparaties, per direct	Ja
Vergoeding van openbaar vervoerkosten 2e klasse	Ja
Rechtshulp	Ja

3.9 Bekeuringen

Type bekeuring	Verzending en betaling	Personenauto
CJIB	Verzending aan	Berijder
	Betalingsmogelijkheid	Via iDeal
Gemeentelijk	Verzending	Via factuur
	Betalingsmogelijkheid	Via factuur
Buitenland	Verzending	Berijder
	Betalingsmogelijkheid	Via factuur
Aanmaning	Werkwijze	Via factuur

3.10 Expiraties

De volgende rolverdeling is van toepassing in het expiratiesproces

	WPB	LM	BUDH	Berijder
Expiratiesignalering ontvangen van leasemaatschappij	O	I		
Navragen of voertuig vervangen moet worden	I			
Expiratiemelding verwerken (stopzetten, vervangen, verlengen)	I			
Expiratiemelding personenauto's melden	I	I		
Expiratiemelding overige voertuigen melden	I	I		

WPB = Wagenparkbeheerder, LM = Leasemaatschappij, BUDH = Budgethouder, I = Initiator, O = Ontvanger

3.11 Inleveren

3.11.1 Innamepunten

Innamepunt	Innamerapport	Personenauto
Dealer	Nee	Mogelijk
Innamepunt leasemaatschappij	Ja	Mogelijk
Locatie klant	Niet mogelijk	Niet mogelijk

3.11.2 Verwijderen bijleveringen

Bijlevering	Personenauto
Ontstickeren	Nee
Uitbouw black-box	Nee
Verwijderen laadpaal	Nee

3.12 Facturatie

3.12.1 Inrichting facturatie

Kenmerk	Betreft	Afspraak
Facturatie prolongatie	Frequentie:	Maandelijks, voorafgaand aan de maand waarop de prolongatie betrekking heeft
Facturatie overige kosten	Frequentie:	Eenmaal per maand verzamelfactuur
Betaling	Methode:	Automatische incasso
Betalingstermijn		30 dagen na factuurdatum
Aanlevering factuur	Papier	Nee
	PDF via e-mail	Ja
	XLS-specificatie download	Ja
	XLS-specificatie e-mail	Ja
Ontvangst factuur	Financiële administratie	Ja
	Wagenparkbeheerder	Ja
Facturatieniveau	Onderscheid maken in volgende entiteiten:	Nee
Vermeldingen	Inkooporder	Per entiteit per jaar
Verrekening brandstofvoorschot		Eenmaal per kwartaal

3.12.2 Factuurcontrole

	WPB	FA	LM
Verzending factuur	O	O	I
Inboeken factuur		I	
Inhoudelijke controle specificatie	I		
Vraagposten doorsturen	I		O
Beantwoording vragen	O		I
Betwiste posten doorsturen	I		O
Overleg betwiste posten	I		O
Corrigeren onjuiste bedragen	O	O	I
Escalatieposten rapporteren	I		
Overleg en overeenstemming escalatieposten	O		O

WPB = Wagenparkbeheerder, FA = Financiële administratie, LM = Leasemaatschappij, I = Initiator, O = Ontvanger

3.13 Declaraties

	Soort declaratie	Personenauto
Declaratie via de website		Ja
Declaratie via smartphone-app		Ja
Te declareren kosten	Brandstof NL	Ja
	Brandstof EU	Nee
	Olie / vloeistoffen	Ja
	Autowassen	Nee
	Tol- en veergelden NL	Ja
	Tol- en veergelden EU	Nee
	Parkeergelden NL	Nee
	Parkeergelden EU	Nee

4 Bijlagen, bestandsspecificaties:

4.1 Format calculatie Matrix

Documentnaam	Opengewerkte bulkcalculaties (6x)
Format	MS Excel
Opleverdata	Per calculatie (offerte, order, inzet, aanpassingen componenten)
Opbouw Matrix	Per 5.000 km, van 15.000 km tot 60.000 km
	Per 3 maanden, van 24 maanden tot 66 maanden
Leasetarieven	Valuta
Medium	Email

	Looptijd (maanden)														
KM's	24	27	30	33	36	39	42	45	48	51	54	57	60	63	66
15.000 km															
20.000 km															
25.000 km															
30.000 km															
35.000 km															
40.000 km															
45.000 km															
50.000 km															
55.000 km															
60.000 km															

4.2 Format opengewerkt wagenparkoverzicht

Documentnaam	Opengewerkt wagenparkoverzicht
Format	MS Excel
Opleverdata	Eerste maandag van de maand
Medium	Email

Veldnaam	Format
Kenteken	Tekst, met verbindingstreepjes tussen cijfers en letters
Kostenplaats	Tekst
Status	Besteld, rijdend, beëindigd
Merk	Tekst
Model	Tekst
Type	Tekst
Carrosserietype	Tekst
Chassisnummer	Tekst
Laatst bekende kilometerstand	Getal
Datum laatst bekende kilometerstand	Getal
Soort brandstofpas	Tekst

Brandstofsoort	Tekst
Normverbruik	Liter / 100 km
CO2 uitstoot	Gram / km
Geleverde bandenmaat	Tekst
Datum deel 1	Datum
APK vervaldatum	Datum
Netto catalogusprijs excl. BPM & BTW	Valuta
Netto catalogusprijs opties (excl. BTW & BPM)	Valuta
BPM bedrag voertuig	Valuta
BPM bedrag opties	Valuta
Bedrag metallic lak excl. BTW	Valuta
Bedrag accessoires	Valuta
Standaard kortingspercentage catalogusprijs	Percentage
Extra kortingspercentage catalogusprijs	Percentage
Bedrag catalogusprijs korting	Valuta
Bedrag korting opties	Valuta
Bedrag korting accessoires	Valuta
Bedrag kosten rijklaar maken	Valuta
Ingangsdatum leasecontract	Datum
Gecalculeerde einddatum	Datum
Looptijd	Getal (maanden)
Contractueel jaarkilometrage	Getal
Werkelijk jaarkilometrage	Getal
Maximaal kilometrage	Getal
Maximale looptijd	Getal (maanden)
Leaseprijs exclusief brandstof	Valuta
Brandstofvoorschot	Valuta
Leaseprijs inclusief brandstof	Valuta
Fiscale waarde	Valuta
Beginstand km teller	Getal
Restwaarde exclusief BTW	Valuta
Restwaarde inclusief BTW	Valuta
Bedrag afschrijving	Valuta
Bedrag rente	Valuta
Rente percentage	Percentage
Bedrag Houderschapsbelasting	Valuta
Bedrag WA verzekering	Valuta
Bedrag casco verzekering	Valuta
Bedrag rechtsbijstand verzekering	Valuta
Bedrag SVI verzekering	Valuta
Bedrag bagageverzekering	Valuta

Bedrag reparatie / onderhoud	Valuta
Bedrag banden	Valuta
Bedrag winterbanden	Valuta
Bedrag managementfee	Valuta
Bedrag administratiekosten	Valuta
Bedrag brandstofpas	Valuta

4.3 Format Schade jaaroverzicht

Documentnaam	Schade jaaroverzicht
Format	MS Excel
Opleverdata	Jaarlijks per 1 april over voorgaand kalenderjaar
Medium	Email

Veldnaam	Format
Kenteken	Tekst
Betaalde premie	Valuta
Schadenummer	Getal
Schadedatum	Datum
Schadejaar	Getal
Schadeplaats	Tekst
Schadeoorzaak	Tekst
Verhaalbaar J/N	Tekst
Schadebedrag	Valuta
Ontvangen eigen risico	Valuta
Ontvangen uitkeringen tegenpartij	Valuta
Schade categorie omschrijving	Tekst
Schade status	Tekst

4.4 Format Factuur

Documentnaam	Factuur
Format	CSV en PDF
Opleverdata	Iedere maand
Medium	Email

Veldnaam	Format
Klantnummer	
Klantnaam	
Factuurnummer	
Factuurdatum	

Omschrijving (kostensoort)	
Datum van (op welke periode hebben de kosten betrekking)	
Datum tot (op welke periode hebben de kosten betrekking)	
Kostenplaats	
Referentie	
Kenteken	
Naam Berijder	
Bedrag exclusief BTW	
BTW	
BTW percentage	
Bedrag inclusief BTW	
Tekstveld 1	
Tekstveld 2	
Tekstveld 3	
Tekstveld 4	