

# Service Level Agreement | Autolease

## Gemeente Venray

Raadhuisstraat 1

5801 MB Venray

Woensdag 20 mei 2026



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Overeenkomst .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Dienstverlening.....</b>	<b>4</b>
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
2.4	<i>Aan te leveren informatie .....</i>	6
2.4.1	Vanuit de leasemaatschappij.....	6
2.4.2	Vanuit Opdrachtgever.....	6
<b>3</b>	<b>Werkafspraken .....</b>	<b>7</b>
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
<b>4</b>	<b>Bijlagen, bestandsspecificaties:.....</b>	<b>14</b>

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 de Gemeente Venray 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 Full 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	•	

## 2.4 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
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	Functioneel	Nee	Geel	Ja	-
Personenauto	Deelgebruik	Nee	Geel	Ja	Incidenteel zonder bestick.
Bedrijfswagen	Functioneel	Nee	Grijs	Ja	-
Bedrijfswagen	Deelgebruik	Nee	Grijs	Ja	-

### 3.2 Maximale looptijden en kilometrages

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

	Personenauto	Bedrijfswagen
Looptijd max.	60 mnd	72 mnd
Kilometers benzine	180.000	180.000
Kilometers diesel	200.000	240.000
Kilometers Aardgas/LPG	180.000	180.000
Kilometers elektrisch	200.000	240.000
Kilometers benz./hybride	180.000	180.000
Kilometers diesel/hybride	200.000	240.000
Kilometers waterstof	200.000	240.000

### 3.3 Levering nieuwe voertuigen

#### 3.3.1 Dealerkeuze

	Personenauto	Bedrijfswagen
Merkenkeuze	Vrij	Vrij
Dealerkeuze levering	Vrij	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	O	I		
Autokeuze toetsen aan autoregeling en budget		I		-
Opstellen berijdersovereenkomst	O	I	O	PDF
Opslaan getekende berijdersovereenkomst	I			PDF
Administreren verklaring geen-privé gebruik	O		I	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	Bedrijfswagen
Aanvraag door	Wagenparkbeheerder	Wagenparkbeheerder
In te zetten klasse	Gelijke klasse	Gelijke klasse
Brandstofpas	Bij inzet > 1 week	Bij inzet > 1 week
Brandstofsoort	Elektrisch	Elektrisch
Inzittendenverzekering	Ja	Ja

### 3.4.2 Vervangend vervoer

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

### 3.5 Brandstof- en/of laadpas

	Personenauto	Bedrijfswagen
Voertuigen met verbrandingsmotor	Tankpas	Tankpas
Stekkerauto's	Combipas tanken/laden	Combipas tanken/laden
Tanken / laden in buitenland	Nee	Nee
Merkgebonden pas	Nee	Nee
Toegestane betalingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premium brandstof</li> <li>• Olie, koel- en ruitenwisservloeistof</li> <li>• AdBlue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olie, koel- en ruitenwisservloeistof</li> <li>• AdBlue</li> <li>• Wasstraat</li> </ul>
Maximale levertijd pas	2 werkdagen na aanvraag	2 werkdagen na aanvraag
Pincode bepalen	Leasemaatschappij	Leasemaatschappij

### 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	Bedrijfswagen
Onderhoud en reparaties	Merkdealer Universeel	Merkdealer Universeel
Bandenvervanging (slijtage)	Merkdealer Universeel Bandenspecialist	Merkdealer Universeel Bandenspecialist
Bandenvervanging (all-season)	Bandenspecialist	Bandenspecialist
APK-meldingen	Aan wagenparkbeheerder	Aan wagenparkbeheerder
Signalering overschrijding onderhoudsinterval	Aan wagenparkbeheerder	Aan wagenparkbeheerder

### 3.8 Pechhulp

#### 3.8.1 Binnenland

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

#### 3.8.2 Buitenland

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

### 3.9 Bekeuringen

Type bekeuring	Verzending en betaling	Personenauto
<b>CJIB</b>	Verzending aan	Wagenparkbeheerder
	Betalingsmogelijkheid	Via factuur
<b>Gemeentelijk</b>	Verzending	Via factuur
	Betalingsmogelijkheid	Via factuur
<b>Buitenland</b>	Verzending	Wagenparkbeheerder
	Betalingsmogelijkheid	Via factuur
<b>Aanmaning</b>	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	Bedrijfswagen
Dealer	Nee	Mogelijk	Mogelijk
Innamepunt leasemaatschappij	Ja	Mogelijk	Mogelijk
Locatie klant	Niet mogelijk	Niet mogelijk	Niet mogelijk

#### 3.11.2 Verwijderen bijleveringen

Bijlevering	Personenauto	Bedrijfswagen
Ontstickeren	Ja	Ja
Uitbouw black-box	Nee	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 verzamel factuur
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	N.v.t.	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
<b>Declaratie via de website</b>		Ja
<b>Declaratie via smartphone-app</b>		Ja
<b>Te declareren kosten</b>	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

KM's	Looptijd (maanden)														
	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

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

Bedrag reparatie / onderhoud	Valuta
Bedrag banden	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)	

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