

Service Level Agreement

Invorderingsdiensten

GBLT – [Opdrachtnemer]

Colofon:	
Contactpersoon	Sandra de Lange
Datum	[Datum]
Versie	Versienummer v0.1
Status	Concept



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel en aanleiding van het SLA	3
1.2	Definities	3
2	Doel van de Opdracht	3
3	Communicatie	3
3.1	Contactgegevens GBLT	3
3.2	Contactgegevens [Opdrachtnemer]	4
3.3	Escalatieprocedure	4
4	Overlegstructuur	4
4.1	Voortgangsoverleg	5
5	Managementinformatie	5
6	Evaluatie	5
6.1	KPI's	6
7	Overige afspraken	8
7.1	Certificaten	8
7.2	Aanvullende afspraken en maatregelen	8
8	Procedure wijzigen SLA	8
9	Akkoordverklaring	8

1 Inleiding

1.1 Doel en aanleiding van het SLA

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 diensten van [Opdrachtnemer] aan GBLT. Dit SLA heeft betrekking op de samenwerking tussen GBLT en [Opdrachtnemer] en is gebaseerd op het Programma van Eisen (PvE). De SLA komt dus niet in de plaats van de PvE, maar is te beschouwen als een werkdokument.

1.2 Definities

De definities zoals beschreven in het Beschrijvend document en in Bijlage Inkoopvoorwaarden gelden ook voor dit SLA.

2 Doel van de Opdracht

GBLT verstuurt de belastingaanslag en als betaling uitblijft, een kosteloze herinnering, een Aanmaning en een Dwangbevel. Blijft ook dan betaling uit, dan draagt GBLT de Dossiers over aan de gegunde Partij voor verdere Invordering.

Het doel van de Opdracht is betalingen effectief en rechtmatig te incasseren na overdracht van Dossiers, met oog voor een zorgvuldige behandeling van onze Klanten en optimalisatie van het inningsresultaat. GBLT hanteert hierbij het uitgangspunt van sociaal invorderen, waarbij met aandacht voor de positie van de belastingschuldige wordt gestreefd naar een zorgvuldige, proportionele en effectieve Invordering.

Inschrijver voert de Invordering uit volgens de Invorderingswet 1990, de bijbehorende regelgeving en de gewenste werkwijze van GBLT, voor zowel natuurlijke personen als rechtspersonen. De gewenste werkwijze is opgenomen in het Programma van eisen, zie **Bijlage Programma van eisen**.

3 Communicatie

3.1 Contactgegevens GBLT

Algemeen	
Bezoekadres	
Adres	Lübeckplein 2
Postcode + plaats	8017 JZ Zwolle
Telefoon	088 - 0645555

Postadres	
Adres	Postbus 1098
Postcode + plaats	8001 BB Zwolle

Factuuradres	
Adres	Postbus 1098
Postcode + plaats	8001 BB Zwolle
E-mail	Facturen@gbt.nl
Contractnummer	

Contactpersonen GBLT		
Naam	Rol/Functie	Contactgegevens

		E: [invullen] T: [Invullen]
		E: [invullen] T: [Invullen]
		E: [invullen] T: [Invullen]
		E: [invullen] T: [Invullen]

3.2 Contactgegevens [Opdrachtnemer]

Algemeen	
Bezoekadres	
Adres	
Postcode + plaats	
Telefoon	

Contactpersonen Opdrachtnemer		
Naam	Rol/Functie	Contactgegevens
		E: [invullen] T: [Invullen]
		E: [invullen] T: [Invullen]
		E: [invullen] T: [Invullen]
		E: [invullen] T: [Invullen]

3.3 Escalatieprocedure

In het geval van een escalerende situatie, waarbij de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk is, zal de volgende escalatieprocedure worden opgestart.

- Escalatieniveau bij GBLT:
 1. [invullen];
 2. [invullen];
 3. [invullen].
- Escalatieniveau bij [Opdrachtnemer]:
 1. [invullen];
 2. [invullen];
 3. [invullen].

Alle niveaus kunnen, naar het inzicht van de verantwoordelijk medewerker, escaleren naar het volgende niveau, zowel bij GBLT als bij [Opdrachtnemer].

4 Overlegstructuur

De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van GBLT in overleg met [Opdrachtnemer] bepaald. Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door GBLT te bepalen locatie. GBLT zorgt voor de verslaglegging van alle overlegvormen.

4.1 Voortgangsoverleg

Operationeel

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) elke zes weken een operationeel overleg plaats tussen GBLT en [Opdrachtnemer].

GBLT	[Opdrachtnemer]	Inhoud van de overleggen
[rol invullen] [rol invullen]	[rol invullen] [rol invullen]	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de volgende punten besproken: - voortgang van de uitvoering van de Opdracht; - knelpunten in de uitvoering van de Opdracht.

Tabel 4: Operationeel overleg

Tactisch/strategisch

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) per kwartaal tactisch overleg plaats tussen GBLT en [Opdrachtnemer].

GBLT	[Opdrachtnemer]	Inhoud van de overleggen
[rol invullen] [rol invullen]	[rol invullen] [rol invullen]	De inhoud van de overleggen is flexibel en wordt per overleg in onderling overleg vastgesteld, afhankelijk van de actuele behoeften en prioriteiten van Partijen.

Tabel 5: Tactisch/strategisch overleg

5 Managementinformatie

[Opdrachtnemer] verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst maandelijks, uiterlijk op de eerste Werkdag van de maand, een managementrapportage aan GBLT.

De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Het aantal lopende Dossiers.
- Het aantal gesloten Dossiers.
- Het aantal Betekende Hernieuwde bevelen.
- Een analyse van de gesloten Dossiers (reden van afsluiting, gekozen maatregelen, resultaat).
- De status van lopende Dossiers.
- De Doorlooptijd in dagen van lopende Dossiers.
- Bij overschrijding van de maximale Doorlooptijd een onderbouwing per Dossier.
- De Doorlooptijd in dagen van gesloten Dossiers.

[Opdrachtnemer] vermeldt voor alle bovenstaande onderdelen het verschil ten opzichte van ten minste de voorgaande maandrapportage.

6 Evaluatie

GBLT wil in de periodieke gesprekken in ieder geval De Kritische prestatie indicatoren (KPI's) bespreken. Indien van toepassing zullen ook andere eisen conform het PvE besproken worden.

6.1 KPI's

KPI 1	Maximale Doorlooptijd Dossiers	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimale invulling aan het primair proces van GBLT (belastingen innen op sociale wijze).	Afgerond = onderbouwd gesloten Dossier. Innen is de norm, maar oninbaar is acceptabel mits goed onderbouwd.
Welke prestaties meten?	Snelheid van afhandelen	Oninbare Dossiers worden getoetst door een GBLT-medewerker op aanpak (is het invorderproces goed doorlopen, zijn de mogelijkheden tot innen goed benut). Niet-terecht oninbare Dossiers maken geen deel uit van de norm en dienen voor rekening van [Opdrachtnemer] opnieuw in behandeling te worden genomen.
Hoe meten? (middel)	Maandelijks rapportage	Zie eis 9.8 uit Bijlage Programma van eisen .
Wanneer meten? (frequentie)	Maandelijks	Voortgang in proces dient zichtbaar te zijn.
Wie meet?	[Opdrachtnemer] levert maandelijks rapportage	GBLT meet.
Norm	100% van de Dossiers zijn binnen twaalf Kalendermaanden afgerond	Zie eis 3.3 uit Bijlage Programma van eisen. [Opdrachtnemer] handelt ieder Dossier binnen maximaal twaalf Kalendermaanden na aanlevering door GBLT volledig af. De termijn eindigt bij ontvangst van het volledig afgehandelde Dossier door GBLT. Dossier dient te worden gestart maximaal vijf Werkdagen na ontvangst Dossier. <u>Tot deze KPI/ norm horen niet:</u> – Lopende betaalafspraken; – Lopende derden beslagen; – Lopende vorderingen artikel 19 IW.

Actie	Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt [Opdrachtnemer] voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien [Opdrachtnemer] en/of GBLT dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door [Opdrachtnemer].	Zie eis 9.5 uit Bijlage Programma van eisen
--------------	--	--

KPI 2	Afgerond Dossier	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimale invulling aan het primair proces van GBLT (belastingen innen op sociale wijze).	Afgerond = onderbouwd gesloten Dossier. Innen is de norm, maar oninbaar is acceptabel mits goed onderbouwd.
Welke prestaties meten?	Snelheid van afhandelen	Oninbare Dossiers worden getoetst door een GBLT-medewerker op aanpak (is het invorderproces goed doorlopen, zijn de mogelijkheden tot innen goed benut). Niet-terecht oninbare Dossiers maken geen deel uit van de norm en dienen voor rekening van [Opdrachtnemer] opnieuw in behandeling te worden genomen.
Hoe meten? (middel)	Maandelijks rapportage	Zie eis 9.8 uit Bijlage Programma van eisen .
Wanneer meten? (frequentie)	Maandelijks	Voortgang in proces dient zichtbaar te zijn.
Wie meet?	[Opdrachtnemer] levert maandelijks rapportage	GBLT meet.
Norm	80% van de Dossiers zijn binnen zes Kalendermaanden afgerond	Zie eis 3.4 uit Bijlage Programma van eisen . [Opdrachtnemer] handelt 80% van de Dossiers binnen zes Kalendermaanden na aanlevering door GBLT volledig af. De termijn eindigt bij ontvangst van het volledig afgehandelde Dossier door GBLT. Dossier dient te worden gestart maximaal vijf Werkdagen na ontvangst Dossier. <u>Tot deze KPI/ norm horen niet:</u> – Lopende betaalafspraken; – Lopende derden beslagen; – Lopende vorderingen artikel 19 IW.

Actie	Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt [Opdrachtnemer] voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien [Opdrachtnemer] en/of GBLT dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door [Opdrachtnemer].	Zie eis 9.5 uit Bijlage Programma van eisen
--------------	---	---

7 Overige afspraken

7.1 Certificaten

GBLT ziet het belang van certificaten. Met een certificaat toont [Opdrachtnemer] aan dat [Opdrachtnemer] voldoende kennis en kunde in huis heeft om de Opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. [Opdrachtnemer] beschikt over één van onderstaande certificaten/assurancerapporten:

- ISO 27001; of
- ISAE 3000 of 3402 Type II; of
- SOC 1 of SOC 2 Type II assurance-rapport.

7.2 Aanvullende afspraken en maatregelen

In deze paragraaf is ruimte voor het vastleggen van aanvullende specifieke afspraken en maatregelen, voor zover die nog niet door de voorgaande hoofdstukken zijn afgedekt.

8 Procedure wijzigen SLA

Tijdens het operationeel overleg zal een vast onderwerp van gesprek dit SLA zijn. Indien er wensen zijn vanuit zowel GBLT als [Opdrachtnemer](#) tot wijziging van de afspraken hierin, dan zal dat tijdens dit overleg besproken en bekrachtigd worden. GBLT zal dan zorgdragen voor het aanbrengen van de vastgestelde wijzigingen en een nieuwe versie verstrekken in de vorm van een addendum.

9 Akkoordverklaring

Hierbij verklaren [Opdrachtnemer] en GBLT 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 op [datum], vastgelegd en in ondertekend.

Namens GBLT	Namens [Opdrachtnemer]

Naam :		Naam :	
Functie :		Functie	