1. PLANNING

CCP plant direct na gunning een implementatieoverleg in met uw vaste contactpersonen en .

Onderdeel	Actie CCP	Actie GBTwente	Periode
Implementatie-/startoverleg	afstemmen datum	beschikbaar stellen betrokken medewerkers	week 42
Mandatering: aanwijzingsbesluiten en volmachten	Aanlevering concepten	Vaststelling en/of ondertekening	week 42
Werkafspraken invordering/bezwaar en data-uitwisseling.	Afstemmen werkafspraken en toegang sFTP server	Afstemmen werkafspraken en testbestand	week 42
Werkafspraken veelplegersaanpak	Afstemmen werkafspraken	Afstemmen werkafspraken	week 42
Implementatie in systemen CCP	Inrichten contracten en werkafspraken	Geen	week 43
Afstemmen en implementeren rapportages conform PvE	Implementeren wensen GBTwente	Goedkeuring op formats CCP	week 43
Afronding implementatie en start samenwerking	Kick-off afdeling Operations CCP	Aanlevering eerste bestanden	week 44

2. RAPPORTAGE EN COMMUNICATIE

is als klantmanager GBTwente uw aanspreekpunt voor alle contractuele afspraken. is als klantcoördinator parkeren uw aanspreekpunt voor de volledige operationele dienstverlening. Beiden zijn telefonisch en per e-mail direct voor u bereikbaar en informeren u periodiek en proactief over voortgang, resultaten en ontwikkelingen.

Rapportage invordering maandelijks: financiële rapportage inclusief aantallen, doorlooptijden, slagingspercentages; rapportage per aanslag inclusief status, doorlooptijd, saldo; veelplegersrapportage.

Rapportage bezwaren maandelijks: rapportage met aantallen (on)gegronde bezwaren per bezwaarreden; detailrapportage per bezwaar inclusief bezwaarreden en locatie, doorlooptijd, (on)gegrond.

Online-omgeving: 24/7 online toegang via ons klantportaal GRIP tot alle naheffingsaanslagen, documenten en rapportages:

- NHA-en inclusief verstuurde uitingen, contactmomenten, betalingen en geplande acties;
- Documenten waaronder facturen, doorstortspecificaties, rapportages;
- Rapportages waaronder managementrapportages, mutatiebestanden, export met alle NHA-en (open en gesloten).

Signalering: proactieve signalering (via) op voor de parkeerketen relevante afwijkingen en ontwikkelingen zoals: toename bezwaren/bezwaarredenen in specifieke zones, klantreacties over bebording, klachten.

Communicatie: driemaandelijkse evaluatiebespreking met en : duiding van rapportages, contractuele afspraken, trends en ontwikkelingen. Maandelijks operationeel voortgangsoverleg (Teams/telefonisch) met : resultaten, doorlooptijden, veelplegersaanpak, bezwaarredenen en operationele aandachtspunten.

3. CONTINUÏTEIT TEAMBEZETTING

CCP borgt continuïteit, kwaliteit, resultaten en doorlooptijden door de inzet van een dedicated 'team parkeren GBT'. Dit team bestaat uit parkeerspecialisten: • sr. invordering • sr. bezwaar ; • jurist ; • regioleider . Aansturing en coördinatie door . Dit ervaren team (totaal > jaar invorderingservaring) borgt de uitvoering conform uw eisen. Om kwaliteit en continuïteit onder alle omstandigheden te borgen, beschikt CCP in totaal over invorderingsspecialisten, specialisten bezwaar en beroep en eigen belastingdeurwaarders in loondienst.

4. ORGANISATIE WERKZAAMHEDEN

CCP verzorgt alle werkzaamheden (invordering en bezwaar) in eigen beheer, met eigen medewerkers en vanuit eigen systeem. Hierdoor borgen wij een klantgerichte en betrouwbare dienstverlening voor debiteuren en een geruisloze, transparante afhandeling van uw NHA-en en bezwaarschriften met korte doorlooptijden en maximale opbrengsten. Acties:

1. Verzenden duplicaat naheffingsaanslag uiterlijk 1 dag na aanlevering van uw bestand: slagingspercentage %;
2. Verzending aanmaning uiterlijk 20 dagen na ontvangst duplicaat: slagingspercentage %;
3. Verzending dwangbevel uiterlijk 20 dagen na ontvangst aanmaning: slagingspercentage %;
4. Betekenen hernieuwd bevel parket OM uiterlijk 20 dagen na ontvangst dwangbevel: slagingspercentage %. Zo nodig huisbezoek in Duitsland (< km van verzorgingsgebied GBT);
5. Overdracht hernieuwd bevel aan Duitse partner voor buitenlands invorderingstraject; slagingspercentage %;

6. Veelplegersaanpak voor debiteuren met meerdere openstaande NHA-en. Werkafspraken na gunning. Coördinatie (bv. beslag en wegslepen voertuigen) door en in nauw overleg met u en gemeentelijke handhavers.

Eucaris-bevraging:

Bezwaarafhandeling: debiteuren maken rechtstreeks bij CCP bezwaar (e-mail, debiteurenportaal, schriftelijk). Bezwaarmogelijkheden op alle uitingen. Voorstel: bezwaarmogelijkheden op uw website inclusief directe, automatische link naar CCP. Afhandeling drie weken voor eenvoudige enkelvoudige bezwaren (bv. betalingsbewijs, verkeerd kenteken) of zes weken voor meervoudige bezwaren . Speciale aandacht voor No Cure – No Pay bureaus via eigen jurist : hierdoor gaat CCP misbruik van procesrecht tegen, worden proceskosten voorkomen en wordt er jurisprudentie gerealiseerd.
Terugbetaling gegrond bezwaar: snelle correcte en geautomatiseerde terugbetaling (binnen drie werkdagen) aan debiteur omdat invordering en bezwaarafhandeling vanuit hetzelfde systeem plaatsvinden.

5. PRESTATIE AFSPRAKEN

Slagingspercentage van de overgedragen dossiers: Verwacht slagingspercentage van tenminste % (verifieerbaar). Wij garanderen GBT een slagingspercentage van % over het bedrag (parkeertarief + naheffing) van de inbare NHA-en*.

** aangeleverde NHA-en exclusief gegronde bezwaren, seponeringen, onjuiste kentekens en NHA-en welke oninbaar zijn buiten invloed van CCP (bv. overlijden, detentie, e.a.).* Bij een lager slagingspercentage betalen wij het verschil tussen de realisatie en het garantiepercentage aan GBT. Beoordeling jaarlijks in januari op basis van de jaarrapportage. Dit garantiepercentage biedt u financiële zekerheid, een garantie die alleen een niet-gerechtsdeurwaardersorganisatie zoals CCP u kan bieden.

Onderbouwing: CCP werkt conform wettelijk eisen vanuit het Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Op basis hiervan schrijven wij Duitse parkeerders uit uw naam aan, inclusief logo. Uitingen in de Duitse taal. Uitspraken bezwaren in Nederlands vanwege juridische borging (toelichting aan debiteur in Duits of Engels). CCP en Partner voldoen aan alle vereisten om in Duitsland in te vorderen.

Borging systematiek: optimale procesbeheersing, continuïteit en dataveiligheid door ISO 9001:2015, ISO 27001 en ISAE 3402 Type II certificering. Jaarlijks onafhankelijke controle van interne bedrijfsadministratie en derdengeldenadministratie. Bewijs van goed gedrag voor alle medewerkers én ons bedrijf. Registratie bij Autoriteit Persoonsgegevens, Eigen Privacy- en Risk en Compliance officer. Eigen workflow gestuurd systeem waarmee en kwaliteit en doorlooptijden borgen.

6. EXTRA DIENSTEN

Belgische kentekens: Als GBT dit wenst verzorgt CCP ook de invordering en bezwaarafhandeling van Belgische kentekens conform de uitgangspunten en tarieven van uw uitvraag.

Overige buitenlandse kentekens: CCP heeft een oplossing voor buitenlandse kentekens waarvan houdergegevens momenteel niet opvraagbaar zijn Wij voorzien uw handhavers van een app waarmee NHA-en direct naar CCP worden geëxporteerd na achterlaten van een kennisgeving met QR-code op het voertuig. De QR-code verwijst naar de betalingspagina van CCP waar de debiteur direct kan betalen. Als GBT dit wenst, maken wij hiervoor direct na gunning aanvullende afspraken.