

Dienstverleningsovereenkomst (verder te noemen DVO)

DE ONDERGETEKENDEN

De gemeente Heiloo, vertegenwoordigd door de loco-burgemeester, A.N. Dellelijn, handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 12 november 2019, hierna te noemen: “de Opdrachtgever”,

en

de Werkorganisatie BUCH, vertegenwoordigd door de voorzitter van het bestuur van de Werkorganisatie BUCH, de heer T.J. Romeyn, hierna te noemen de “Opdrachtnemer”;

gezamenlijk hierna te noemen “Partijen”

OVERWEGENDE DAT:

- vertrouwen in elkaar het uitgangspunt is van deze overeenkomst.
- de Gemeenschappelijke Regeling Werkorganisatie BUCH (hierna: GR) op 1 januari 2017 in werking is getreden waarbij een bedrijfsvoeringsorganisatie als bedoeld in artikel 8, derde lid, van de Wet gemeenschappelijke regelingen, genaamd Werkorganisatie BUCH, is opgericht.
- de Werkorganisatie BUCH alleen diensten levert aan de aan de GR deelnemende gemeenten inclusief de griffies;
- in het Bedrijfsplan afspraken zijn gemaakt over hoe de samenwerking tussen de vier gemeenten en de Werkorganisatie BUCH wordt vormgegeven. Hierbij zijn ook afspraken over de op te stellen dienstverleningsovereenkomst vastgelegd. Deze afspraken dienen als uitgangspunt voor de op te stellen dienstverleningsovereenkomst en maken dat deze overeenkomst beknopt van vorm is;
- de in artikel 4 van de GR genoemde, opgedragen taken in ieder geval de volgende soorten werkzaamheden en daarbij behorende evaluatie omvatten:
 - beleidsontwikkeling en beleidsvoorbereiding;
 - uitvoering van vastgesteld beleid en wettelijke regelingen;
 - toezicht op aan derden uitbesteed werk;
 - handhaving van de hiervoor genoemde uitvoering van beleid en wettelijke regelingen;
 - het verrichten van privaatrechtelijke rechtshandelingen, voor zover de Werkorganisatie hiertoe is bevoegd dan wel hiervoor is gemachtigd;
 - het verrichten van feitelijke handelingen;
 - het verrichten van bedrijfsvoeringstaken op het gebied van personeel, informatie, juridische zaken, organisatie, financiën, administratie, communicatie en huisvesting;
- de gemeenteraad van de opdrachtgever bij de besluitvorming over het verbeterplan heeft aangegeven een verzakelijking in de dienstverlening tussen gemeente en werkorganisatie te willen aanbrengen waarin duidelijker wordt

aangegeven wat de gemeente in het kader van dienstverlening mag verwachten voor de bijdrage die zij beschikbaar stelt.

- in het Bedrijfsplan gesproken wordt over standaard (uniforme) en maatwerk taken.
- binnen deze DVO kaders worden aangegeven en een proces wordt geschetst ten aanzien van de maatwerktaken.
- Partijen in deze Overeenkomst hun afspraken vast willen leggen ten aanzien van de dienstverlening die door de Werkorganisatie BUCH aan de gemeente Heiloo wordt verleend

VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. College: het college van de gemeente Heiloo
- b. Gemeentesecretaris: de gemeentesecretaris van de gemeente Heiloo;
- c. Algemeen directeur: de Algemeen Directeur van de Werkorganisatie BUCH;
- d. DVO: deze dienstverleningsovereenkomst, oftewel opdrachtovereenkomst tussen de gemeente Heiloo en de Werkorganisatie BUCH;
- e. Werkorganisatie BUCH: de bedrijfsvoeringsorganisatie, als bedoeld in artikel 2 van de Gemeenschappelijke Regeling Werkorganisatie BUCH;
- f. Kwaliteitshandvest: de servicenormen die afgesproken zijn tussen de Werkorganisatie BUCH en de gemeente Heiloo;
- g. Product: een product of dienst zoals gespecificeerd in de publieke Producten- en dienstencatalogus op de gemeentelijke website van de gemeente Heiloo, dan wel een product of dienst zoals genoemd in de programmabegroting van de gemeente Heiloo ten tijde van het afsluiten van het DVO tussen de gemeente Heiloo en de Werkorganisatie BUCH.
- h. Verdeelsleutel: de verdeelsleutel zoals door het bestuur van de BUCH is vastgesteld in de begroting van de Werkorganisatie BUCH van een zeker boekjaar welke dient voor het verdelen van de kosten van de uniforme taken.

Artikel 2 Kaders van de dienstverleningsovereenkomst

De kaders van deze DVO worden gevormd door:

- a. Het Bedrijfsplan Werkorganisatie BUCH d.d. 13 mei 2015;
- b. Het estuurlijk ontwerpdocument Werkorganisatie BUCH d.d. *19 juli dan wel 23 augustus 2016*;
- c. De geldende GR Werkorganisatie BUCH;
- d. De geldende bevoegdhedenregeling die door het College en burgemeester is vastgesteld;
- e. De geldende bevoegdhedenregeling die door het bestuur van de werkorganisatie BUCH is vastgesteld;
- f. Het Dienstverleningsconcept (visie op dienstverlening);
- g. Het Kwaliteitshandvest (gericht op de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en toeristen) gemeente Heiloo;
- h. Het collegewerkprogramma gemeente Heiloo;
- i. De programmabegroting gemeente Heiloo;
- j. De programmabegroting Werkorganisatie BUCH.
- k. De notitie raadsondersteuning bij ambtelijke fusie BUCH

Artikel 3 Afstemmingsoverleg

1. Er is een afstemmingsoverleg waarbij het college, de gemeentesecretaris, de algemeen directeur en de concerncontroller van de Werkorganisatie BUCH aanwezig zijn. Dit overleg heeft tot doel om de middelen voor de coalitieafspraken, die zijn vertaald in collegeprogramma's, te alloceren en de behoefte naar maatwerktaken af te stemmen.
2. Het afstemmingsoverleg vindt in elk geval jaarlijks plaats.
3. De algemeen directeur houdt bij de allocatie van beschikbare tijd en middelen rekening met onvoorziene omstandigheden en ad-hoc opdrachten.

Artikel 4 Uniforme taken

1. Uniforme taken zijn:
 - a) de door gemeente wettelijk uit te voeren taken die op een gelijk kwaliteitsniveau door de Werkorganisatie BUCH worden verricht ten behoeve van alle aan de GR deelnemende gemeenten;
 - b) de taken die zijn afgesproken in het afstemmingsoverleg, waarbij tenminste de taken die voortkomen uit de collegewerkprogramma's van de gemeente worden betrokken.
2. De kosten van de uniforme taken worden met de gemeente verrekend volgens de verdeelsleutel.

Artikel 5 Maatwerk taken

1. Naast de uniforme taken kan de opdrachtgever afspraken maken met opdrachtnemer over maatwerktaken.
2. Een maatwerktaak is een nieuwe taak die niet valt onder het uniforme takenpakket of een individuele intensivering of afzwakking ten opzichte van het uniforme takenpakket.
3. Op basis van een door het college op te stellen opdrachtverstrekking op grond van artikel 6 beoordeelt de opdrachtnemer eerst of deze kan worden opgepakt binnen de beschikbare capaciteit voor onvoorziene omstandigheden en ad-hoc opdrachten.
4. De kosten van maatwerktaken worden niet verrekend via de standaard verdeelsleutel van de Werkorganisatie BUCH.
5. Daar waar een maatwerktaak voor één gemeente wordt uitgevoerd, worden de kosten die gemoeid gaan met deze maatwerktaak ook bij die gemeente in rekening gebracht.
6. Daar waar sprake is van een maatwerktaak voor meer gemeenten worden de kosten per gemeente gecalculeerd en volgens die calculatie in rekening gebracht.
7. Daar waar als gevolg van maatwerktaken sprake is van frictiekosten, komen deze voor rekening van de gemeente die de frictiekosten veroorzaakt.

Artikel 6 Opdrachtverstrekking

1. Ten behoeve van maatwerktaken verstrekt het college een opdracht aan de Werkorganisatie BUCH waarin minimaal de volgende zaken worden opgenomen:
 - a) omschrijving van het gewenste resultaat;
 - b) welke partijen betrokken moeten worden;
 - c) looptijd van de aanvullende opdracht;
 - d) kwaliteitsaspecten met betrekking tot de maatwerktaak;
 - e) kritische prestatie indicatoren (KPI's) op basis waarvan de realisatie van het gewenste resultaat inzichtelijk wordt gemaakt;
 - f) kaders met betrekking tot de maatwerktaken;
 - g) wijze waarop verantwoording wordt afgelegd over de maatwerktaak;
 - h) wijze waarop de gemeente de kosten van deze maatwerktaak wil dekken.

2. Op basis van de opdrachtverstrekking wordt binnen drie werkweken door de algemeen directeur een calculatie opgesteld van de kosten die gemoeid gaan met deze maatwerktaak. De algemeen directeur overlegt deze calculatie aan het college;
3. De kosten worden begroot op basis van:
 - a) het maximum van de loonschaal die geldt voor de functies die de nieuwe taken moeten gaan oppakken;
 - b) de materiele kosten;
 - c) een opslag voor de dekking van de overhead.
4. Indien de maatwerktaak structureel van aard is wordt in de calculatie rekening gehouden met een meerjarige indexatie zoals die is bepaald in de begroting van de werkorganisatie BUCH van het boekjaar waarin de maatwerktaak voor het eerst wordt uitgevoerd.
5. Als basisjaar voor de indexatie van de overhead wordt genomen het jaar 2019 waarin de opslag voor overhead € 20.300,00 bedraagt per werknemer die de nieuwe taken gaat oppakken.
6. Indien de opdracht structureel van aard is en gepaard gaat met specifieke investeringen, met daaraan verbonden kapitaallasten en lasten voor onderhoud, worden deze gecalculeerd en geïndexeerd.
7. In geval van dekking door minderwerk op een ander vlak wordt ook het financieel gevolg van dit minderwerk gecalculeerd door de algemeen directeur.
8. Op basis van deze calculatie neemt het college een besluit voor de verdere opdrachtverstrekking en wordt de benodigde dekking geregeld al dan niet via een besluit van de gemeenteraad van Opdrachtgever.
9. De opdrachtverstrekking maakt na akkoord integraal deel uit van de DVO met de Opdrachtgever en wordt als bijlage aan deze DVO toegevoegd.

Artikel 7 Kwaliteit van de dienstverlening

1. Conform artikel 15, eerste lid, van de GR draagt de Opdrachtnemer zorg voor een effectieve en efficiënte uitvoering van de in artikel 4 van de GR afgesproken taken. In dat kader verplicht de opdrachtnemer zich tot het houden van minimaal één benchmarkonderzoek per twee jaar.
2. De Opdrachtnemer hanteert een of meer kwaliteitssystemen. De Algemeen directeur stelt kwaliteitssystemen vast;
3. Bij de uitvoering van de taken zal tenminste worden gewerkt conform:
 - a) de bij het betreffende product of dienst (conform artikel 1.f) van toepassing zijnde wettelijke, dan wel door de gemeente nader vastgestelde eisen en verplichtingen (= rechtmatigheid);
 - b) de in de maatwerktaken geformuleerde kwaliteitscriteria;
 - c) de methode van integrale voorbereiding;
 - d) de in gebruik zijnde formats voor college- en raadsvoorstellen;
 - e) de in opdrachten afgesproken tijdsplanning waarbij in ieder geval de wettelijke proceduretijd wordt gehaald;
 - f) het kwaliteitshandvest waarin minimale reactietermijnen voor de diverse kanalen zijn opgenomen.
4. Bij de uitvoering van de taken zal gestreefd worden naar:
 - a) Maximaal 5% van de besluiten waartegen bezwaar is gemaakt, mag leiden tot een herziening van het besluit.
 - b) Maximale gemiddelde betaaltermijn aan crediteuren is 30 dagen
 - c) Maximaal gemiddeld voortschrijdend ziekteverzuim is 5%
 - d) Eenduidig Normatief Single Information Audit (ENSIA) leidt tot een positief oordeel.

5. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat interne regelgeving (waaronder verordeningen en beleidsregels) van en ten behoeve van de Opdrachtgever up-to-date zijn.
6. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat beschikkingen, voorstellen, verordeningen en beleidsregels in correcte en begrijpelijke taal zijn opgesteld.
7. De Opdrachtnemer zorgt voor tijdige invulling en publicatie van de kritische prestatie-indicatoren gevraagd op "waar staat je gemeente.nl".
8. De opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever de informatie over de KPI's die genoemd worden in de programmabegroting.
9. De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever de informatie die noodzakelijk is voor de gemeenteraad om deze in staat te stellen het horizontaal toezicht uit te voeren.
10. De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever de informatie die noodzakelijk is voor de verticale verantwoording.

Artikel 8 Urenverantwoording

1. Er vindt geen urenverantwoording van de uniforme dienstverlening plaats ten aanzien van de directe en indirecte taakuitvoering, tenzij anders met elkaar overeengekomen.
2. Ten aanzien van maatwerktaken kan er sprake zijn van een urenverantwoording. De Algemeen directeur dan wel de Opdrachtgever bepaalt in welke situaties er sprake dient te zijn van urenverantwoording.

Artikel 9 Verantwoording

1. De verantwoording over de voortgang van de dienstverlening waaronder de realisatie van de producten wordt periodiek besproken tussen de Algemeen directeur en het College.
2. De verantwoording over de inzet van middelen en bereikte resultaten vindt in elk geval plaats binnen de reguliere Planning & Control-cyclus conform de in de jaarkalender P&C opgenomen planning waaronder de verschillende beleidsrapportages.

Artikel 10 Gegevensbeveiliging

1. De opdrachtnemer waarborgt dat de benodigde technische maatregelen en organisatorische regelingen worden getroffen teneinde eventuele (persoons)gegevens die hij onder zich heeft ingevolge de uitvoering van de hem opgedragen taken, te beschermen tegen toevallige of onrechtmatige vernietiging, toevallig verlies of onbevoegde bekendmaking, verandering, toegang of onbevoegde vormen van verwerking. In het bijzonder treft de opdrachtnemer de nodige maatregelen om te waarborgen dat uitsluitend daartoe bevoegde personen toegang hebben tot (persoons)gegevens.
2. Er wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving en in het bijzonder de Algemene Verordening gegevensbescherming.

Artikel 11 Geschillenregeling

1. Op deze Overeenkomst en de relatie tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van geschillen zullen partijen eerst in onderling overleg treden om tot een gerede oplossing te komen. In uiterste gevallen zullen partijen gebruik maken van mediation.

3. Leiden onderling overleg en/of mediation niet binnen drie maanden tot een oplossing van het geschil, dan staat de gang naar de rechter open.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de gevolgen van de rechtshandelingen die namens hem in mandaat door de medewerkers van de werkorganisatie BUCH dan wel door voor de BUCH werkzame personen zijn genomen.
2. Indien mocht blijken dat Opdrachtgever aansprakelijk is, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel professionaliteit waarop in het kader van de betrokken dienstverlening mag worden vertrouwd, kan Opdrachtgever de eventuele schade geheel of gedeeltelijk verhalen op Opdrachtnemer.
3. Partijen regelen in goed overleg, en samen met hun verzekeraars, dat hun wettelijke aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van deze overeenkomst zijn verzekerd en houden deze verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst in stand.

Artikel 13 Evaluatie

Periodiek en tenminste voor 31 december 2021 wordt de samenwerking door de Algemeen directeur en het College geëvalueerd waarin in ieder geval de resultaatafspraken en kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken.

Artikel 14 Duur van de overeenkomst

Deze dienstverleningsovereenkomst is aangegaan voor een periode van twee jaar, ingaande op 1 januari 2020 en derhalve eindigend op 31 december 2021.

Artikel 15 Wijzigingen

1. Indien één der Partijen een wijziging in deze overeenkomst wenst, doet zij daartoe een voorstel aan de andere partij.
2. Partijen verplichten zich binnen één maand na een uitgebracht voorstel als genoemd in het eerste lid, met elkaar een overleg te plannen om het voorstel te bespreken.
3. Wijziging en/of aanvulling van deze overeenkomst en/of haar bijlagen is slechts geldig indien en voor zover tussen Partijen schriftelijk is vastgelegd en overeengekomen door de daar toe bevoegde personen.

Aldus overeengekomen op 11 maart 2020,

BUCH bestuurder
T.J. Romeyn

(loco-burgemeester gemeente Heiloo)
A.N. Dellelijn

Begripsbepalingen en toelichting op de artikelen

Bedrijfsplan: het bedrijfsplan 'Samen, maar toch apart' van 13 mei 2015, dat uitgangspunten en kaders bevat voor het inrichten van de Werkorganisatie BUCH;

Verbeterplan: het verbeterplan "Samen naar beter" van 21 februari 2018, waarin de voorstellen tot verbetering van de dienstverlening zijn opgenomen;

Kwaliteitshandvest: Kwaliteitshandvest 'Onze service' van de werkorganisatie BUCH waarin de servicenormen zijn opgenomen welke de inwoners en ondernemers van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo van de werkorganisatie mag verwachten.

Eenduidig Normatiek Single Information Audit (ENSIA): ENSIA is het toetsingsinstrument voor gemeenten waarmee verantwoording wordt afgelegd over de stand van zaken van informatiebeveiliging. De gemeente legt jaarlijks zelf verantwoording af over de informatiebeveiliging (met betrekking tot BRP, PUN, DigiD, BAG, BGT en SUWInet) via de vragenlijst in de ENSIA tool, aangevuld met een Collegeverklaring.

Overwegingen

Onder het verrichten van bedrijfsvoeringstaken op het gebied van personeel, informatie, juridische zaken, organisatie, financiën, administratie, communicatie en huisvesting geldt dat dit zowel ten dienste van de colleges als van de gemeenteraden is;

Artikel 3:

In lid 3 houdt de algemeen directeur rekening met onvoorziene omstandigheden en ad-hoc opdrachten. De algemeen directeur bewaakt de samenhang en synergie van de in te zetten middelen.

Artikel 5:

In lid 3 van dit artikel is aangegeven dat de werkorganisatie voor aanvragen van maatwerktaken beoordeelt of deze aanvragen passen binnen de beschikbare capaciteit. Daarbij is het uitgangspunt dat 80% van de ingebrachte formatie ingezet wordt voor de uniforme taken en 10% voor maatwerktaken (bijvoorbeeld uit de raadsprogramma's, collegeprogramma ed) zoals opgenomen in artikel 4. De resterende 10% is voor de inzet voor onvoorziene omstandigheden. Deze 10% zal naar rato van de verdeelsleutel ingezet worden.