

Bijlage 3

Dienstverleningsovereenkomst (DVO) gemeente Waalre-gemeente Veldhoven op het gebied van werk, inkomen, schulddienstverlening en leerplicht

Ondergetekenden:

1. De gemeente Waalre, kantoorhoudend aan Kon. Julianalaan 1 te Waalre, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester Marcel Oosterveer, hierna te noemen: “de opdrachtgever”;
- en
2. De gemeente Veldhoven, kantoorhoudend aan Meiveld 1 te Veldhoven, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester Marcel Delhez, hierna te noemen: “de opdrachtnemer”.

Hierna tevens gezamenlijk te noemen: “partijen”

Overwegende:

- dat partijen sinds 2018 samenwerken op het gebied van werk , inkomen schulddienstverlening en leerplicht;
- dat afspraken hierover zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst ondertekend op 5 december 2017;
- dat hiervoor in een addendum in 2022 en 2024 nadere afspraken zijn gemaakt;
- dat deze samenwerkingsovereenkomst eindigt op 31 december 2025.
- dat Partijen de voorwaarden waaronder de samenwerking wordt uitgevoerd wensen te herzien en vast te leggen in deze overeenkomst;

Komen het volgende overeen:

Begrippen en definities

Partijen verklaren de volgende begrippen en de daarmee verband houdende c.q. corresponderende definities van toepassing op deze overeenkomst:

- Opdrachtgever : de gemeente Waalre
- Opdrachtnemer : de gemeente Veldhoven
- Overeenkomst : deze dienstverleningsovereenkomst (DVO) betreffende de samenwerking op het gebied van werk, inkomen, schulddienstverlening, inburgering en leerplicht en de Service Level Agreement (SLA), die daar onlosmakelijk deel van uitmaakt.
- Bijlage(n) : de bijlage(n) bij deze overeenkomst, welke een onlosmakelijk geheel met deze overeenkomst vormen

Artikel 1 Doel van de overeenkomst

1. Het doel van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) is dat partijen afspraken willen maken over de aard en omvang van de uitvoering van taken van opdrachtgever die door opdrachtnemer uitgevoerd zullen worden op het gebied van werk, inkomen, schulddienstverlening, en leerplicht. Taken op het gebied van de Wet Inburgering zijn nadrukkelijk geen onderdeel van deze overeenkomst.
2. De Service Level Agreement (SLA) wordt ingezet als communicatietool en vormt de leidraad voor gesprekken over uitvoering van de DVO en daaraan gerelateerde behoeften, prioriteiten, zorgen en verwachtingen.

Artikel 2 Duur overeenkomst

1. Deze overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2026 en wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar, met de mogelijkheid tot een verlenging met een periode van dezelfde duur. Partijen laten uiterlijk 12 maanden voor het einde van de duur van deze overeenkomst aan elkaar weten of zij wel of geen gebruik willen maken van de mogelijkheid van verlenging.
2. Partijen vertalen afspraken over de uitvoering van taken in een Service Level Agreement (SLA), die onlosmakelijk deel uitmaakt van deze overeenkomst.
3. Per kwartaal vindt evaluatie van de SLA plaats door partijen, aan de hand van de daarin opgenomen prestatieafspraken (KPI's) en randvoorwaarden. Eventuele bijstellingen van de SLA kunnen in gezamenlijkheid door partijen gedaan worden, wanneer daar aanleiding toe is.
4. Partijen kunnen de overeenkomst tussentijds schriftelijk opzeggen. Daarbij geldt een opzegtermijn van ten minste 1 kalenderjaar ingaand op 1 januari van het komende jaar.
5. Wanneer één van de betrokken partijen besluit de overeenkomst te willen beëindigen blijven zij verantwoordelijk voor de kosten gedurende de opzegtermijn zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel.
6. Opdrachtnemer blijft de opdrachten aannemen zoals afgesproken tot het moment dat de overeenkomst eindigt. Nog lopende dossiers zullen daarna binnen 1 maand na beëindiging aan opdrachtgever overgedragen worden. In het geval van nog lopende klachten, bezwaren en/of beroepen zal opdrachtnemer deze nog afronden ook na afloop van de overeenkomst.

Artikel 3 Dienstverlening

1. De opdrachtgever geeft opdracht aan de opdrachtnemer, die deze opdracht aanvaardt, om alle uitvoeringshandelingen en -besluiten krachtens de onderstaande regelingen uit te voeren:
 - a. Participatiewet, met uitzondering van art 35, 36 en 36b
 - b. Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz)
 - c. Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW)
 - d. Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ)
 - e. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), behalve vroegsignalering in het kader van het Bgs en de verantwoordelijkheid uit artikel 3, lid 1 onder b Wgs.
 - f. Wet Inburgering (enkel financieel ontzorgen)
 - g. De administratieve afhandeling van een tijdelijke regeling zoals bijvoorbeeld de Regeling opvang ontheemden Oekraïne (RooO)
 - h. Leerplichtwet 1969

Artikel 4 Verplichtingen opdrachtgever en opdrachtnemer inzake de uitvoering

1. Beide partijen verplichten zich om elkaar tijdig en volledig alle nuttige en noodzakelijke informatie te verschaffen en medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de afspraken in deze overeenkomst, welke vastgelegd zijn in de SLA behorend bij deze overeenkomst. De uiteindelijke uitvoeringsafspraken, werkprocessen, zullen na wederzijdse vaststelling toegevoegd worden aan de SLA.
2. De opdrachtnemer is verplicht om voor de uitvoering van de in artikel 3 genoemde werkzaamheden te voldoen aan de wettelijke vereisten uit de Algemene wet bestuursrecht en in de betreffende bijzondere wetgeving. De opdrachtnemer is daarnaast verplicht om conform prestatieafspraken die vastgelegd zijn in de SLA behorend bij deze overeenkomst, aanvullende informatie te leveren.
3. Opdrachtnemer en opdrachtgever komen in de SLA, die onlosmakelijk deel uitmaakt van deze overeenkomst, overeen welke data opdrachtgever in welke frequentie en in welke vorm door opdrachtnemer aangeleverd krijgt.

Artikel 5 Financiën en vergoedingen kosten

1. De opdrachtgever vergoedt aan de opdrachtnemer de door opdrachtnemer gemaakte kosten voor de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen uitvoeringstaken.

2. Per uitvoeringstaak worden de te betalen kosten en de voorwaarden gespecificeerd in de bijlagen 1 tot en met 3.
3. Jaarlijks zullen de overeengekomen prijzen voor dienstverlening binnen de DVO geïndexeerd worden conform CPI index van het CBS. De peildatum voor indexatie is: 1 mei van het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar. Uitzondering hierop zijn de inhuur- en tolkkosten, deze worden achteraf verrekend. De nieuwe prijzen gaan in op 1 januari van het begrotingsjaar.
4. Jaarlijks wordt het percentage van de dienstverlening aan inwoners van de opdrachtgever ten opzichte van de totale dienstverlening door opdrachtnemer vastgesteld. De basis hiervoor is het aantal inwoners dat gebruik maakt van de diverse regelingen in Waalre ten opzichte van Veldhoven, dit levert een percentage op. Dit percentage worden gebruikt in de berekening van de kosten zoals opgenomen in bijlagen 1 tot en met 3. Deze percentages worden afzonderlijk bepaald voor: 1. Werk en inkomen, 2. Schulddienstverlening en 3. Leerplicht. De geldende peildatum voor vaststelling is 1 mei van het voorgaande begrotingsjaar. Het nieuwe percentage gaat in op 1 januari van het begrotingsjaar.

Artikel 6 Intellectuele eigendom en AVG afspraken

- 1 Opdrachtgever blijft ten allen tijde eigenaar van de totale output van de geregistreerde data die door opdrachtnemer gegenereerd en opgeslagen is tijdens de uitvoering van de werkzaamheden conform deze overeenkomst. Na beëindiging van deze overeenkomst zal alle, door opdrachtnemer opgebouwde c.q. verzamelde data ter beschikking gesteld worden aan opdrachtgever. Dit zodat opdrachtgever binnen de softwareprogramma's die door opdrachtnemer gebruikt zijn bij de uitvoering van werkzaamheden conform deze overeenkomst met de overgedragen data de dienstverlening aan inwoners kan voortzetten.
- 2 Opdrachtnemer is gehouden aan het gebruik van de licentie van Suite (2^e gemeente) ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden conform deze overeenkomst uitsluitend en alleen voor de verwerking van gegevens van de gemeente Waalre. Gebruik ten behoeve van werkzaamheden voor andere opdrachtgevers is niet toegestaan.
- 3 Alle werkzaamheden en de opgeslagen data worden verwerkt en bewaard conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Tussen partijen wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten die onlosmakelijk onderdeel is van deze overeenkomst.
- 4 Een data-lek van persoonsgegevens bij, tijdens of na de uitvoering van werkzaamheden conform deze overeenkomst wordt per direct na constatering telefonisch(mondeling) en schriftelijk gemeld aan opdrachtgever.
- 5 De verwerkingsverantwoordelijke is tegenover de betrokkene aansprakelijk door het enkele feit dat bij de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens de AVG is geschonden, dus ongeacht of bij de verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van die schending iets te verwijten valt. (artikel 82 lid 1 AVG)

Artikel 7 Aansprakelijkheid

De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden zoals genoemd in artikel 3 lid 1 en vrijwaart de opdrachtnemer van aansprakelijkheid voor eventueel geleden schade die bij een derde is ontstaan door of vanwege de uitvoering van taken door de opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst.

Artikel 8 Niet-nakoming

1. In het geval dat diensten niet beantwoorden aan deze overeenkomst en/of levering van de diensten niet geschiedt binnen de afgesproken termijnen, zoals opgenomen in de SLA, die onlosmakelijk deel uitmaakt van deze overeenkomst, is er sprake van niet-nakoming van deze overeenkomst.
2. In geval van niet-nakoming van deze overeenkomst zal de benadeelde partij - behoudens het geval dat nakoming reeds blijvend onmogelijk is – de veroorzakende partij door middel van een aanmaning schriftelijk in gebreke stellen en eisen dat de niet-nakoming binnen een door de benadeelde partij te stellen redelijke termijn wordt hersteld. De daarmee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de veroorzakende partij. Indien de veroorzakende partij niet binnen de in de ingebrekestelling vermelde redelijke termijn voldoet aan de door benadeelde partij gestelde eisen, is hij in verzuim.
3. In geval van blijvend verzuim en/of het ontbreken van wederzijds vertrouwen, zal de samenwerking worden beëindigd en de overeenkomst worden ontbonden. Er geldt in dit geval een opzegtermijn van twaalf maanden, die nodig is om de dienstverlening te borgen. Artikel 2, lid 6 is in dat geval onverkort van toepassing.
4. In geval van niet-nakoming van de overeenkomst, vrijwaart de tekortkomende partij de andere partij tegen alle (rechts)vorderingen en aanspraken van derden, voortvloeiende uit door die derden geleden schade, in welke vorm dan ook, ten gevolge van of verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij die schade het gevolg is van grove schuld of opzet van de tekortkomende partij.
5. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Er is sprake van overmacht bij
 - a. Calamiteiten, zoals brand, ernstige wateroverlast e.d. – ernstige schade als gevolg van kwade opzet van derden zoals verlies van cruciale gegevensbestanden door verduistering, braak, vernietiging e.d.
 - b. Ernstige netwerkstoringen, gebrek aan personeel, softwarecrashes, wanprestaties door derden waar partijen afhankelijk van zijn.
6. Indien de overmacht situatie als bedoeld onder lid 5 langer dan negentig dagen duurt kan de overeenkomst schriftelijk worden ontbonden.

Artikel 9 Ontbinding of opzegging

1. Indien deze overeenkomst wordt ontbonden, zullen beide partijen die maatregelen nemen die ertoe leiden dat de in deze overeenkomst bedoelde dienstverlening zo spoedig mogelijk weer door de opdrachtgever zelf dan wel door een door opdrachtgever aangewezen derde kan worden voortgezet.
2. Indien de opdrachtgever de overeenkomst opzegt, zullen alle kosten die hiermee verband houden en aanwijsbaar zijn alsmede volgen uit de verplichtingen die door opdrachtnemer zijn aangegaan in het kader van de overeenkomst, door de opdrachtgever worden vergoed aan de opdrachtnemer dan wel worden overgenomen.
3. Indien de opdrachtnemer de overeenkomst opzegt, zullen alle kosten die hiermee verband houden en aanwijsbaar zijn, door de opdrachtnemer worden vergoed aan de opdrachtgever.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden ingeval van blijvend verzuim en/of het ontbreken van wederzijds vertrouwen als bedoeld in artikel 9, lid 3 vindt er geen onderlinge verrekening -zoals bedoeld in lid 2 en 3 van dit artikel- plaats.

Artikel 10 Wijziging en aanvulling

1. Wijziging en aanvulling van deze overeenkomst is slechts geldig indien en voor zover (nader) door partijen overeengekomen en schriftelijk tussen hen vastgelegd. Dat geldt eveneens voor wijziging en aanvulling van de SLA die onlosmakelijk deel uitmaakt van deze overeenkomst.
2. Mocht de inhoud van deze overeenkomst en de inhoud van een bijlage bij deze overeenkomst tegenstrijdigheden bevatten, dan geldt het bepaalde in de overeenkomst boven de bijlage.

Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden

1. Indien onvoorziene omstandigheden opkomen die van dien aard zijn dat deze overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet ongewijzigd kan worden voortgezet, zullen partijen over de voorgestane wijziging van deze overeenkomst met elkaar in overleg treden.
2. Partijen treden in overleg binnen een maand nadat een partij de wens daartoe aan de andere partij schriftelijk heeft medegedeeld.

Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen (daaronder inbegrepen geschillen die slechts door een der partijen als zodanig wordt beschouwd) die naar aanleiding van deze overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen

mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij een bevoegde rechter in het arrondissement Oost Brabant.

Artikel 13 Slotbepalingen

1. In situaties waarin deze overeenkomst niet voorziet, wordt op ambtelijk niveau een voorstel gedaan en op bestuurlijk niveau een oplossing gekozen.
2. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst, blijven de overige bepalingen van kracht.

Artikel 14 Bijlage(n)

Bijlage 1 DVO: Verwerkersovereenkomst (uiterlijk 31 december 2025 toe te voegen)

Bijlage 2 DVO: Service Level Agreement (SLA)

Bijlage 1 SLA: Formatie W&I van Veldhoven die direct of indirect is toe te rekenen aan de dienstverlening aan Waalre.

Bijlage 2 SLA: Totaal toe te rekenen kosten per jaar.

Bijlage 3 SLA: Berekening kosten uitvoering Leerplicht

Bijlage 4 SLA: KPI's

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt d.d. te Veldhoven.

De gemeente Waalre

De gemeente Veldhoven

Voor dezen:

Voor dezen:

Marcel Oosterveer

Marcel Delhez

Burgemeester

Burgemeester

Bijlage 1 DVO

Verwerkersovereenkomst wordt uiterlijk 31 december 2025 aan de DVO/SLA toegevoegd.

De huidige verwerkersovereenkomst moet worden geactualiseerd en aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving.

Bijlage 2 DVO

Service Level Agreement (SLA) onlosmakelijk verbonden aan Dienstverleningsovereenkomst gemeente Waalre-gemeente Veldhoven op het gebied van werk, inkomen, schulddienstverlening, Inburgering en leerplicht

1. Doel van de SLA

Dit SLA heeft tot doel de afspraken vast te leggen tussen de gemeente Waalre (opdrachtgever) en de gemeente Veldhoven (opdrachtnemer) met betrekking tot de uitvoering van taken op het gebied van werk, inkomen, schulddienstverlening, Inburgering en leerplicht.

2. Duur en evaluatie

Dit SLA treedt in werking op 1 januari 2026 voor de duur van 1 kalenderjaar en wordt ieder kwartaal geëvalueerd. Na de derde evaluatie in 2026 wordt in gezamenlijkheid uitvoering gegeven aan eventuele aanpassingen om tot wederzijdse vaststelling van het SLA voor 2027 te komen. Deze afspraak wordt jaarlijks herhaald gedurende de gehele looptijd van de DVO waar dit SLA onlosmakelijk onderdeel van uitmaakt.

3. Uitvoering taken door opdrachtnemer voor opdrachtgever:

- a. Participatiewet, met uitzondering van bijzondere bijstand, IIT en studietoeslag;
- b. Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen;
- c. Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAZW);
- d. Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ);
- e. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), volgens het “Werkproces SDV Waalre Veldhoven”;
- f. Wet inburgering (enkel financieel ontzorgen)
- g. Leerplichtwet 1969;
- h. Eventueel nader te bepalen opdrachten op het gebied van Werk en Inkomen, na schriftelijke overeenstemming.
- i.

4. Omvang werkzaamheden

- a. Administratieve verwerking binnenkomende aanvragen
- b. Uitkeringsadministratie
- c. Beleidsondersteuning op grond van uitvoeringsbeleid Participatiewet en schulddienstverlening
- d. Bezwaar en beroep
- e. Terugvordering en verhaal
- f. Debiteurenbeheer

- g. Kwaliteit
- h. Beantwoorden van vragen bij KCC
- i. Beantwoorden van vragen bij de frontoffice en aan de balie van de frontoffice
- j. Verwerken en archiveren van post
- k. Functioneel beheer van applicaties die worden ingezet bij het uitvoeren van de uitbestede taken (Suite, CompeteSYS, CRM & Matching, Allegro, Koppeling S-C, KiC, Schulinck)
- l. Uitbetalen uitkeringen (met name uit hoofde Participatiewet en de Oekraïne -regeling [RooO])
- m. Loonaangifte
- n. Sisa-verantwoording
- o. Scholing van de uitvoering
- p. Accountantscontroles
- q. Onderhoud processen en documenten
- r. Opleveren monitor Sociaal Domein
- s. Verantwoording/datalevering aan het CBS
- t. Uitvoeren toetsing en kwaliteitscontroles
- u. Samenwerking Ergon rondom LKS, onderhoud LKS-module, kwaliteitscontrole op de LKS
- v. Regie, contractmanagement en inkoop (onder andere de inkoop van externe re-integratie trajecten)
- w. Aansturing/Coördinatie van medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening in het kader van de DVO met Waalre
- x. HRM-ondersteuning (waaronder begeleiding bij ziekte) aan medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening in het kader van de DVO met Waalre.
- y. Inrichting en onderhoud werkplekken van medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening in het kader van de DVO met Waalre.

5. Beleidsvoorbereiding en vaststelling:

Bij de uitvoering van deze SLA wordt het beleid van de opdrachtnemer gevolgd. Door opdrachtnemer worden beleidsvoorstellen gedaan.-opdrachtgever wordt in een zo vroeg mogelijk stadium over de beleidsvoorbereiding geïnformeerd door opdrachtnemer. Opdrachtgever zal uiterlijk 3 maanden na aanleveren van de beleidsdocumenten voor besluitvorming zorg dragen. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever op het gebied van uitvoeringsbeleid. De ondersteuning bestaat uit het beantwoorden van beleidsinhoudelijke vragen en leveren van (bij opdrachtnemer beschikbare) data op gebied van uitvoeringsbeleid PW en SDV en het aanleveren van beleidsproducten (zoals verordeningen en beleidsregels). Voor dit laatste levert opdrachtnemer de beleidsproducten van opdrachtnemer aan, die vervolgens door opdrachtgever worden aangepast aan de lokale context en ter vaststelling worden voorgelegd aan het college

en/of gemeenteraad van opdrachtgever. De ondersteuning bestaat in ieder geval niet uit: het op maat maken van beleidsproducten en bestuurlijke documenten, het maken van beleidsanalyses, bijdragen aan de P&C cyclus, annotaties voor bestuurlijke overleggen en het sluiten van afzonderlijke contracten nodig voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Indien de opdrachtnemer tijdens de beleidsvoorbereiding wijzigingen voorziet die substantiële financiële/maatschappelijke gevolgen hebben voor de opdrachtgever, zal de opdrachtnemer dit tijdig kenbaar maken en hierover in gesprek gaan met de opdrachtgever om aanvullende afspraken te maken indien nodig.

6. Debiteurenbeheer

Opdrachtnemer beheert namens opdrachtgever de openstaande vorderingen van inwoners van Waalre op het gebied van werk en inkomen, waaronder vorderingen uit hoofde van hypothecaire bijstand, Bbz, Tozo en algemene bijstand. Alle vorderingen worden actief beheerd, wat inhoudt dat er betalingsregelingen zijn vastgelegd in het systeem of dat heronderzoeken zijn ingepland.

7. Uitvoering de Leerplichtwet

opdrachtnemer voert voor opdrachtgeverwerkzaamheden uit in relatie tot de Leerplichtwet. Deze werkzaamheden bestaan uit:

- a) Rapportage artikel 25 DUO
- b) Beantwoorden van vragen vanuit de gemeenteraad
- c) Jaarlijkse BOA-certificering op peil houden via opleidingen
- d) Deelname aan regionaal overleg (eens per 6 weken)
- e) Deelname aan de jaarlijkse regionale leerplichtdag
- f) Deelname aan de jaarlijkse actualiteitendag leerplicht
- g) Schrijven en/of controleren van leerplichtbeleid
- h) Kwartaaloverleg met beleidsmedewerker
- i) Deelname aan hei-ochtenden (1x per kwartaal)
- j) Wekelijks bijhouden van informatie via Ingrado
- k) Volgen van cursussen en webinars via Ingrado
- l) Uitvoeren van taken in het kader van de Wet politiegegevens
- m) Informeren van scholen en uitvoeren van preventieve schoolbezoeken
- n) Overleg over preventieve casussen met passend onderwijs
- o) Aanschrijven van 4-jarigen zonder schoolinschrijving
- p) Contact met burgerzaken over artikel 5 sub c Leerplichtwet
- q) Jaarlijkse informatieverstrekking over leerlingen woonachtig op het kamp in Waalre
- r) Contact met administratie CLR Eindhoven inzake leerplicht

8. Werkafspraken Inburgering Waalre:

- a) De gehele uitvoering ligt bij Waalre. Uitgangspunt is dat opdrachtgever in de werkwijze (applicatie, inrichting, processen en werkwijze) zoveel mogelijk opdrachtnemer zal volgen.
- b) Op het moment dat de MAP (inclusief de praktijken) is afgerond, ontvangt opdrachtnemer van opdrachtgever een signaal en begeleidt opdrachtnemer de inburgeraars richting werk of andere vormen van participatie.

9. Uitvoering financiële administratie PW en aanverwante regelingen:

- a) Betalingen uitkeringen PW (inclusief loonbelastingen) en aanverwante regelingen: Leidend hierin is het betaalschema van opdrachtnemer. Dit wordt jaarlijks vóór 1 januari voor het opvolgende jaar gedeeld met opdrachtgever. De betalingen kunnen op alle werkdagen plaatsvinden binnen de tijdsblokken 9.00 uur t/m 13.30 uur. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zorgen voor een adequate bezetting, zodat betalingen tijdig, volgens het betaalschema, plaatsvinden binnen de betalingsblokken van de BNG.
- b) Aanlevering bankafschriften BNG (openstaande vorderingen): Deze worden wekelijks digitaal door opdrachtgever aangeleverd aan de vakgroep UA van de opdrachtnemer.
- c) Post: Opdrachtgever draagt zorg voor het digitaal aanleveren van binnenkomende post aan opdrachtnemer. De verwerkingstermijn hiervoor is 2 werkdagen. Uitgangspunt is, dat alle post in relatie tot de in de DVO genoemde regelingen en de uitvoering hiervan, direct bij opdrachtnemer binnenkomen.
- d) Beslagen: Beslagen die door opdrachtgever worden ontvangen moeten binnen 2 werkdagen digitaal aangeleverd worden bij de opdrachtnemer.
- e) Opdrachtgever zorgt ervoor dat de vakgroepen UA en Terugvordering en Verhaal inzicht krijgen in de BNG van Waalre.

10. Bezwaarschriften

- a) Bezwaarschriften zullen worden behandeld door de Commissie Bezwaarschriften van de opdrachtgever, ook de uiteindelijke besluitvorming geschiedt door en onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. De opdrachtnemer adviseert ten aanzien van de afhandeling van de bezwaarschriften betreffende besluiten voortvloeiende uit deze SLA. Dit houdt in: het doen van een eerste juridische beoordeling, het verzorgen van een procesdossier alsmede het opstellen van een verweerschrift ten behoeve van de Commissie, het vertegenwoordigen van het

betrokken bestuursorgaan tijdens de hoorzittingen van de Commissie en het naar aanleiding van het advies van de Commissie opstellen van een beschikking.

- b) Tevens adviseert de opdrachtnemer ten aanzien van gerechtelijke procedures betreffende besluiten voortvloeiend uit deze SLA, zijnde voorlopige voorzieningen, beroepsprocedures en hoger beroepsprocedures (ook in het kader van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen) en vertegenwoordigt het betrokken bestuursorgaan bij de zittingen in deze procedures.
- c)

11. Klachten

Klachten over de uitvoering van de werkzaamheden uit deze overeenkomst zullen worden behandeld door de opdrachtnemer, volgens het daarvoor door opdrachtnemer vastgesteld klachtenprotocol.

12. Verplichtingen

Beide partijen verplichten zich om elkaar tijdig en volledig alle nuttige en noodzakelijke informatie te verschaffen en medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de afspraken in deze overeenkomst.

13. Inzet personeel

De werkzaamheden worden verricht op het gemeentehuis van de opdrachtnemer, tenzij de aard van de werkzaamheden vragen om verricht te worden op het gemeentehuis van opdrachtgever. De opdrachtgever zorgt voor alle faciliteiten om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, zoals een volledig ingerichte werkplek en maatregelen ten behoeve van de veiligheid van de medewerker.

14. Samenwerking, managementinformatie, contactpersonen en communicatie

a) Samenwerking:

1. Een keer per maand vindt er overleg plaats tussen beleid en kwaliteit en management van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.
2. Een keer per kwartaal vindt een multidisciplinair overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaats, waarbij de aard en de omvang van de dienstverlening, zoals opgenomen in deze SLA wordt geëvalueerd.
3. Per kwartaal verstrekt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever managementinformatie.
4. De nadere specificering van de managementinformatie is opgenomen in bijlage 2 van de SLA.
5. Alle verslaglegging (waaronder beleidsstukken en managementinformatie) wordt (beveiligd) digitaal verstrekt.

b) Contactpersonen:

- 1) Voor gemeente Waalre: Teammanagers SO en CMD, facultatief aangevuld met beleidsadviseurs/financieel adviseur
- 2) Voor gemeente Veldhoven: Teammanager W&I, facultatief aangevuld met beleidsadviseurs/financieel adviseur.

c) Communicatie:

Opdrachtgever draagt zorg voor een goede en duidelijke communicatie (m.b.t. het administratieve proces en de uitvoering hiervan door opdrachtnemer) richting de inwoners van Waalre.

13. Financiën en vergoedingen

- a) De opdrachtgever vergoedt aan de opdrachtnemer de door opdrachtnemer gemaakte kosten voor de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen diensten. De te betalen kosten en voorwaarden worden gespecificeerd in de bijlagen, die onlosmakelijk deel uitmaken van deze overeenkomst
- b) Voor de afrekening stelt de opdrachtnemer per kwartaal een factuur op, die door de opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst wordt betaald. Een deel van de facturatie zal aan het einde van het jaar (voor 1 april in het volgende jaar) plaatsvinden. Zie hiervoor bijlage 2 van de DVO. Hierin zijn opgenomen welke kosten per kwartaal en welke kosten achteraf gefactureerd worden.
- c) Wat betreft verrekenen van de inhuurkosten zijn de volgende afspraken gemaakt:
 - a. Inhuur voor de uitvoering van een specifieke (tijdelijke) regeling of specifieke taak (ontbreken van de juiste expertise)
 - b. Inhuur ter vervanging van ziekte (waarbij iemand langer dan 21 werkdagen ziek is)
 - c. Inhuur bij extra werkzaamheden i.v.m. een (tijdelijke of extra) regeling/project of regulier werk (er moet dan langer dan 21 werkdagen sprake zijn van extra werkzaamheden)
 - d. Het moeten werkzaamheden zijn die vallen onder de DVO (of er moet sprake zijn van een tijdelijke of nieuwe regeling/project).
 - e. Alleen inhuur die langer duurt dan 21 werkdagen wordt (uitgaande van de hierboven beschreven voorwaarde(n)) doorbelast naar Waalre
 - f. Alle inhuur die binnen 21 dagen wordt beëindigd komt voor rekening van de opdrachtnemer
 - g. Alle inhuur die nodig is bij de uitvoering van de werkzaamheden die vallen onder de DVO en die langer duurt dan 21 dagen zal worden doorbelast naar de opdrachtgever vanaf de startdatum van de betreffende detachering

- h. Voor de berekening van de kosten worden voor het jaar 2026 worden de volgende percentages gehanteerd:
 - i. W&I 26 %
 - ii. SDV 11%
 - iii. Leerplicht 19,21%
- i. Voor de jaren 2027 en verder zijn de bepalingen van artikel 5 leden 3 en 4 van de DVO van toepassing.
- j. Voor de berekening van de kosten voor de jaren daarna gelden de regels zoals opgenomen in artikel 5 van de DVO.
- k. De noodzaak van de inhuur wordt door Veldhoven (rekening houdend met de hierboven beschreven uitgangspunten) bepaald (Waalre zal vooraf geïnformeerd worden over de duur en noodzaak)
- l. Afrekening zal achteraf plaatsvinden (voor 1 april in het volgende jaar)
- m. De kosten van de aanbesteding zullen niet worden doorbelast naar Waalre

14. Verbijzonderde interne controle en accountantscontrole

- a) De opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare verwerking van de gegevens inzake werk, inkomen, schulddienstverlening en leerplicht van de opdrachtgever.
- b) De opdrachtnemer verstrekt opdracht aan haar huisaccountant voor de jaarlijkse verklaring/audit statement bij het Sisa-overzicht dat betrekking heeft op de opdrachtgever, inclusief de relevante (balans)posten.
- c) De opdrachtnemer verstrekt jaarlijks tijdig de verklaring als hierboven bedoeld aan de opdrachtgever.
- d) De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afstemming van de gegevens met de eigen financiële administratie.
- e) De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verbijzonderde interne controles conform het interne controleplan van de opdrachtnemer.
- f) De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor hetgeen in dit artikel genoemd over de boekjaren waarin opdrachtnemer de uitvoering van de in deze overeenkomst genoemde onderdelen uitvoert namens opdrachtgever.

15. Bescherming Persoonsgegevens

- a) Partijen gaan voor het wettelijk kader omtrent de privacy uit van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Voor Leerplicht is in dit kader de Wet politiegegevens (Wpg) geldend. Partijen stellen vast dat opdracht verantwoordelijke is en opdrachtnemer bewerker is in de zin van de AVG. Verder voldoet de informatiebeveiliging aan de vereisten, die op basis van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), de Wet

Samenwerking uitvoering Werk & Inkomen (Wet Suwi) en de Archiefwet worden gesteld en wordt deze tijdig aangepast aan nieuwe wet- en regelgeving.

- b) De opdrachtnemer zal persoonsgegevens (en voor Leerplicht, politiegegevens) uitsluitend verwerken ter uitvoering van de opdracht zoals in deze overeenkomst wordt overeengekomen en geheimhouding in acht nemen conform artikel 12, lid 1 van de Wet bescherming persoonsgegevens. Nadere uitwerking zal plaatsvinden in een verwerkingsovereenkomst tussen beide partijen. Alle zakelijke bescheiden, dossier en dergelijke ter uitvoering van deze overeenkomst blijven eigendom van opdrachtgever en worden na beëindiging van de overeenkomst overgedragen aan opdrachtgever.

16. Archiefbeheer

- a) Opdrachtnemer past bij archiefbeheer de reglementen met betrekking tot archiefbeheer van opdrachtnemer toe, zoals opgenomen in het Besluit informatiebeheer en de archiefverordening van opdrachtnemer. Uitzondering hierop betreft de bewaartermijnen en vernietiging, hierin worden de reglementen van opdrachtgever gevolgd zoals opgenomen in het Besluit informatiebeheer en de archiefverordening van opdrachtgever.
- b) Opdrachtnemer voert twee gescheiden bestanden en stelt derhalve twee separate vernietigingslijsten op. De lijst die betrekking heeft op dossiers van opdrachtgever, levert opdrachtnemer aan opdrachtgever aan. opdrachtgever bewaart deze lijsten in haar eigen archief. Dossiers afkomstig van (cliënten van) opdrachtgever dienen ten alle tijden te kunnen worden terug herleid tot opdrachtgever.
- c) Na sluiting van een dossier blijft het dossier bewaard in het (digitale) archief van opdrachtnemer. opdrachtnemer draagt zorg voor het bewaren van de dossiers in een goede en ordelijke staat.
- d) Na beëindiging van de Overeenkomst worden de dossiers geretourneerd (digitaal overgedragen) aan de opdrachtgever. De dossiers zijn in goede en ordelijke staat op het moment van retourneren aan opdrachtgever, de dossiers dienen toegankelijk te zijn. opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk, de hiermee gemoeide kosten komen voor zijn rekening.
- e) Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de openbaarheid van de dossiers. opdrachtgever bepaalt wanneer en in hoeverre een dossier openbaar is, bijvoorbeeld bij een WOO-verzoek.
- f) Opdrachtgever stelt opdrachtnemer in kennis als zij wijzigingen doorvoert in de reglementen over archiefbeheer. Hierbij zal een termijn worden opgenomen voor het doorvoeren van de wijzigingen in de werkprocessen van opdrachtnemer. Op haar beurt stelt opdrachtnemer de opdrachtgever in kennis indien er wijzigingen plaats vinden in haar werkprocessen die mogelijk gevolg hebben voor de reglementen met betrekking tot archiefbeheer van opdrachtgever.

17. Mandaat en machtiging

- a) De opdrachtgever zorgt voor mandatering van de bevoegdheden voortvloeiende uit deze overeenkomst aan medewerkers van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt voor instemming met dit mandaat.
- b) De opdrachtgever zorgt ervoor dat de verantwoordelijk manager van de opdrachtnemer, belast met de uitvoering van de in artikel 3 en 4 genoemde taken als afnemer ingevolge de Verordening gegevensverstrekking basisregistratie personen Waalre 2025 wordt aangewezen.

18. Kwaliteitsborging

- a) De opdrachtnemer verplicht zich om maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de kwaliteit te waarborgen, zoals vereist door geldende en toekomstige wet- en regelgeving.
- b) De opdrachtnemer verplicht zich om die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de kwaliteit te waarborgen, die op grond van de geldende en toekomstige wet- en regelgeving vereist wordt.
- c) De opdrachtnemer is gehouden op verzoek alle informatie te verstrekken aan de opdrachtgever, die deze voor de controle op kwaliteit -waarin ook is begrepen de controle of het geleverde in overeenstemming met de geldende uitvoeringsregels en protocollen is uitgevoerd- en de kwantiteit van de geleverde producten nodig acht.
- d) De opdrachtnemer staat in voor de kwaliteit en integriteit van diegenen die namens de opdrachtnemer belast zijn met de uitvoering van deze overeenkomst.
- e) Naast de wettelijke vereiste kwaliteitsborging committeert opdrachtnemer zich aan key performance indicators (KPI's) op gebied van de uitvoeringstaken. Deze KPI's zijn opgenomen in het teamplan van team werk & inkomen van de opdrachtnemer en worden gespecificeerd naar aanleiding van de data en aantallen van opdrachtgever. opdrachtnemer informeert opdrachtgever maandelijks met data op gebied van de KPI's. Per kwartaal bespreken partijen de prestaties op basis van de KPI's.

19. Niet-nakoming

In geval van niet-nakoming van de afspraken uit deze SLA zal de benadeelde partij de veroorzakende partij schriftelijk in gebreke stellen en eisen dat de niet-nakoming binnen een redelijke termijn wordt hersteld.

20. Evaluatie en eventuele bijstelling SLA

- a) Per kwartaal vindt evaluatie en eventuele bijstelling van de SLA plaats door partijen.
- b) Wijziging en aanvulling van deze SLA is slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen door beide partijen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt d.d. te Veldhoven.

De gemeente Waalre

De gemeente Veldhoven

Voor dezen:

Voor dezen:

<NAAM>

Frank Visser

Teammanager

Teamleider

Bijlage 1 Formatie W&I van Veldhoven die direct of indirect is toe te rekenen aan de dienstverlening aan Waalre

Taken sociaal domein	Benodigde fte van Veldhoven voor dienstverlening aan Waalre	Schaal	Schaalbedrag	Totaal
Uitvoering	8,22		0	0
Financiële administratie PW	1,7	8	83.857	142.558
Klantmanager werk	1,4	9	94.364	132.109
Klantmanager inkomen	1,5	9	94.364	141.545
Medewerker terugvordering en verhaal	0,3	9	94.364	28.309
Medewerkster balie	0,4	7	74.326	29.730
Budgetbeheerder	0,55	8	83.857	46.122
Klantmanager SDV	0,55	9	94.364	51.900
Kwaliteitsmedewerker W&I	0,8	10	104.618	83.695
Bezwaar en beroep	0,22	10a	112.020	24.644
Functioneel applicatiebeheer	0,22	10	104.618	23.016
Sociale rechercheur	0,26	9	94.364	24.535
Post en archivering	0,22	8	83.857	18.449
Regie, inkoop en contractmanagement	0,09	11	119.421	10.748
Beleid	0,12	11	119.421	14.331
Overhead	0,65		0	0
Waarvan management:	0,4	12	133.752	53.501
Waarvan bedrijfsvoering ondersteuning:	0,25	11	119.421	29.855
Waarvan secretariële ondersteuning:	0		0	0
Totaal	8,98		0	0
				855.046

Bijlage 2

Totaal toe te rekenen kosten per jaar

Onderdeel	Bedrag per jaar op basis van prijspeil 2025/2026
Kosten toegerekende eigen en externe formatie	€855.046,00 per jaar
2% van de kosten ondersteunende HRM-functionarissen	€20.261,34 per jaar
Structurele externe inhuur bij onvoorziene stijging werkdruk of langdurige uitval door ziekte	*Achteraf, werkelijke kosten op basis van het vastgestelde percentage
Doorrekenen deel Waalre licentiekosten voor applicaties	€ 45.015,00 per jaar
Reiskosten	€1.200,00 per jaar
Kosten inzet tolken	*Achteraf, werkelijke kosten op basis van het vastgestelde percentage
Kantoorhardware en software organisatie	€5.776,00 per fte per jaar
Opleidingskosten	*Achteraf, werkelijke kosten op basis van het vastgestelde percentage
Vorbereidende en ondersteunende uitvoeringskosten beleid, data-analyse, kwaliteit, ontwikkelingen en advisering worden nader bepaald.	Duiding van deze kosten is nu nog niet te maken. Berekening en vaststelling van deze kosten worden in overleg met opdrachtgever in januari 2026 vastgesteld.

Bijlage 3

Berekening kosten uitvoering taken leerplicht

Onderdeel	Bedrag per jaar op basis van prijspeil 2025/2026
Kosten toegerekende eigen en externe formatie	€47.182,00 per jaar
Structurele externe inhuur bij onvoorziene stijging werkdruk of langdurige uitval door ziekte	Zie paragraaf 14 van de SLA Financiën en Vergoedingen
Reiskosten	€ 300,00 per jaar
Kosten inzet tolken	Achteraf, werkelijke kosten op basis van het vastgestelde percentage
Kantoorhardware en software organisatie	€ 5.776,00 per fte per jaar x 0,5 fte

Bijlage 4 SLA KPI's Teamplan W&I Veldhoven

KPI	Hoe?	Waar?
Algemene KPI's		
Werken vanuit de bedoeling	Werken volgens de bedoeling is opgenomen in al onze normensets	KiC
Tevredenheid en betrokken	Output uit de ontwikkelgesprekken	
Transparantie dienstverlening	Klantportaal voor de inwoners	
Kwaliteit dienstverlening	Uitvoeren van de kwaliteitscontroles	Halfjaarlijkse rapportages kwaliteit
Beslistermijn	Nu: Startdatum werkproces (=aanvraagdatum) vergelijken met besluitdatum Later: Specifiek lijstwerk waarin deze kolommen al ingebouwd zitten. Voor SDV al klaar.	Cognos: - Besluiten per maand (SSD PAR WBH 807); tab Lijst besluiten - Meedoenregeling Besluiten (SSD MIN 103) - AGO Casus -> Casus lopend
We werken voor de inwoner en staan ten dienste van de inwoner	Brieven omgezet naar B1 taal	L:\APPPData\Centric\GWS\Afdelingssjablonen\Body\WenI
KPI's Inkomen		
Doorlooptijden	Intakegesprek binnen 1 week na telefonische quickscan	
Minimaregelingen	Eind 2025 is er een folder met alle minimaregelingen breed in Veldhoven beschikbaar. Willen we ook het meergebruik gaan meten?	Folder ontwikkeld en via Communicatie verspreid. Daarnaast toegevoegd aan onze infomap. Werkprocessen HO RM-plan uitgebreid vergelijken met werkprocessen Meedoen, Collectieve enz..
Geldfitloket	Minimaal 1x per maand een klantmanager Inkomen aanwezig	Bezettingsschema? 2x per jaar evaluatie
KPI's Handhaving		
Rechtmatigheid uitkering	Vaststellen hoe vaak er onrechtmatigheden geconstateerd worden n.a.v. uitgevoerde handhavingsonderzoeken	Cognos: Besluiten per maand (SSD PAR WBH 807)
Oppakken meldingen oneigenlijk gebruik	Binnen 2 maanden na melding moet onderzocht zijn of de melding wel of niet tot	Cognos: Besluiten per maand (SSD PAR WBH 807)

Preventie	een onderzoek moet leiden De focus van handhaving ligt op preventie	Themacontroles KiC Klanten actief en periodiek informeren
KPI's Werk		
Doorlooptijden	Er wordt binnen 2 werkdagen na de startdatum van het werkproces Werkintake contact opgenomen met de aanvrager voor een werkintake	
50 klanten starten met betaald werk (Waalre 10)	Zowel fulltime als parttime	Bestandsanalyse Competensys Eventueel Cognos: - Besluiten per maand (SSD PAR WBH 807) - Uitstroom periodiek algemeen (SSD PAR MON 105)
Alle klanten in beeld	Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klanten in profiel D (geen mogelijkheden) en de overige profielen	Informatie diagnose Competensys (niet ouder dan 24 maanden)
Lopende activiteit bij klanten in profiel A of B in Competensys	Klantmanagers zetten actief in op deze doelgroep	Competensys bestandsanalyse Eventueel Cognos: Activiteiten actueel (SSD PAR WER 755)
KPI's Loonkostensubsidie		
Beslistermijn	We beslissen binnen de wettelijke beslistermijn van 5 weken na loonwaardemeting	
KPI's Schulddienstverlening		
Bereiken hulpvragen	Huisbezoek bij inwoners met achterstand vanaf 3 maanden, minimaal 50% daarvan doorleiden naar reguliere schulddienstverlening	Cognos: AGO Casus -> Casus 1 ^e gesprek AGO Casus -> Casus aanmelding
Doorlooptijden	Eerste gesprek binnen 7 dagen na datum melding	Cognos: AGO Casus -> Casus 1 ^e gesprek
Samenwerkings partners	Periodiek overleg samenwerkingspartners	
KPI's Debiteuren		
Debiteurenanalyses	Inzicht in aantal vorderingen, de hoogte en betalingsgedrag	Cognos: - Debiteuren ontvangsten Veldhoven (SSD DEB 111) - Debiteuren ontvangsten Waalre (SSD DEB 112) - Debiteuren overzicht openstaande vorderingen
Flexibele betaalafspraken	We bieden maatwerk in het vaststellen van de	

In control op het debiteurenbestand	terugbetaling, we sluiten aan bij de financiële mogelijkheden Elke vordering is in beeld en wordt periodiek bewaakt	Cognos: Debiteuren overzicht openstaande vorderingen
Flexibele betalingsopties	We gebruiken diverse betalingsmiddelen zoals QR-code, automatische incasso, Ideal enz	

KPI's Kwaliteit

Werkprocessen worden binnen 2 werkdagen getoetst	Een collega krijgt snel gerichte feedback	
Maandelijks kwaliteitscontroles	Gerelateerd aan het kwaliteitsplan en bijbehorende planning	KiC
360° feedback	Onderzoeken of de ondersteuning vanuit kwaliteit aansluit bij de behoefte van de uitvoering	