

-Concept-

Dienstverleningshandvest DUO+

Het Algemeen Bestuur van DUO+,

Overwegende

dat het wenselijk is een handvest op te stellen met voorwaarden waaronder DUO+ dienstverlening aan de deelnemende gemeenten uitvoert;

gelet op artikel 5 van de Gemeenschappelijke regeling DUO+

Besluit

vast te stellen het navolgende Dienstverleningshandvest DUO+

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit Dienstverleningshandvest wordt verstaan onder:

- a. Dienstverlening: het totaal van alle producten, diensten en prestaties;
- b. Dienstverleningsovereenkomst: de dienstverleningsovereenkomst, getroffen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met inachtneming van dit Dienstverleningshandvest;
- c. DUO+: het openbaar lichaam bedoeld in artikel 2, eerste lid van de Regeling;
- d. Maatwerk: werkzaamheden die voortvloeien uit taken, niet behorende

- tot één van beide hierna vermelde pakketten;
- e. Onderbesteding: de mate waarin een afgesproken volume niet wordt verricht door Opdrachtnemer;
 - f. Opdrachtgever: een individuele deelnemende gemeente die een opdracht aan Opdrachtnemer heeft verstrekt;
 - g. Opdrachtnemer: Duo+;
 - h. Overbesteding: het overschrijden van een afgesproken volume;
 - i. Pakket Bedrijfsvoering: de taken op het terrein van bedrijfsvoering die overeenkomstig artikel 5 van de Regeling voor alle deelnemende gemeenten wordt uitgevoerd;
 - j. Pakket Buurt & Burger: de taken op het terrein van Buurt & Burger, taken die overeenkomstig artikel 5 van de GR DUO+ voor de daarin genoemde gemeenten worden uitgevoerd;
 - k. Partijen: een Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - l. Regeling: de Gemeenschappelijke regeling DUO+;
 - m. Takenregister: Het register als bedoeld in artikel 5 van de Regeling waarin vast ligt welke taken behoren tot het Pakket Bedrijfsvoering en welke taken behoren tot het pakket Buurt & Burger;
 - n. Volume: De gekwantificeerde werkzaamheden behorende tot een bepaalde taak, alsmede de kwaliteit van die werkzaamheden;

Hoofdstuk 2: Dienstverlening en vergoeding

Artikel 2: pakket Bedrijfsvoering

1. De Opdrachtgevers Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn verlenen aan Opdrachtnemer overeenkomstig artikel 5, vijfde lid, van de Regeling voor onbepaalde tijd opdracht tot uitvoering van het pakket Bedrijfsvoering omvattende:
 - a. ICT, informatisering en automatisering
 - b. Personeel en Organisatie
 - c. Inkoop

- d. Communicatie
- e. Financiën
- f. Juridische zaken
- g. Onderdelen van Interne Dienstverlening

De in dit kader uit te voeren taken worden vastgelegd in het takenregister als bedoeld in artikel 5 van de Regeling.

2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een dienstverleningsovereenkomst om de afspraken over de uitvoering van het pakket Bedrijfsvoering, waaronder begrepen het volume vast te leggen.
3. Een Opdrachtgever kan een verzoek tot structurele uitbreiding van het pakket Bedrijfsvoering doen aan het Dagelijks Bestuur van DUO+. Het Dagelijks Bestuur legt, in overleg met Opdrachtgever, een voorstel dienaangaande voor aan het Algemeen Bestuur. Het Algemeen Bestuur besluit unaniem over dit voorstel en legt, indien daartoe wordt de besloten, deze taakuitbreiding en de datum van wanneer af de taakuitbreiding geldt vast in het takenregister. Het Algemeen Bestuur kan een verzoek om uitbreiding van het pakket Bedrijfsvoering in ieder geval weigeren als de taken niet in het expertisepakket of het karakter van Opdrachtnemer passen of omdat de taken niet naar behoren uitgevoerd kunnen worden.

Artikel 3: pakket Buurt & Burger

1. De Opdrachtgevers Ouder-Amstel en Uithoorn verlenen aan Opdrachtnemer overeenkomstig artikel 5, vijfde lid, van de Regeling voor onbepaalde tijd opdracht tot uitvoering van het pakket Buurt & Burger omvattende:
 - a. Vergunningverlening, toezicht en handhaving
 - b. Dienstverlening
 - c. Beheer openbare ruimte
 - d. Sociale Zaken
 - e. Nieuwe uitvoeringstaken Sociaal domein
 - f. Resterende onderdelen van Interne Dienstverlening

De in dit kader uit te voeren taken worden vastgelegd in het takenregister als bedoel in artikel 5 van de Regeling.

2. Indien en voor zover er uit de uitvoering van taak of taken uit het pakket Buurt & Burger financieel nadeel of financiële tekorten voortvloeien, zal dit nadeel of zullen deze tekorten door de Opdrachtgevers als bedoeld in het eerste lid aan Opdrachtnemer worden vergoed en blijft deelnemer Diemen hiervan gevrijwaard.
3. Een Opdrachtgever kan een verzoek tot structurele uitbreiding van het pakket Buurt & Burger doen aan het Dagelijks Bestuur van DUO+. Het Dagelijks Bestuur legt, in overleg met Opdrachtgever, een voorstel dienaangaande voor aan het Algemeen Bestuur. Het Algemeen Bestuur besluit unaniem over dit voorstel en legt, indien daartoe wordt besloten, deze taakuitbreiding en de datum van wanneer af de taakuitbreiding geldt vast in het takenregister. Het Algemeen Bestuur kan een verzoek om uitbreiding van het pakket Buurt & Burger in ieder geval weigeren als de taken niet in het expertisepakket of het karakter van Opdrachtnemer passen of omdat de taken niet naar behoren uitgevoerd kunnen worden.
4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer nemen het pakket Buurt & Burger dat een Opdrachtgever afneemt op in de dienstverleningsovereenkomst bedoeld in artikel 2, tweede lid.

Artikel 4: Voorwaarden aan wijziging afname takenpakketten

1. Elke Opdrachtgever is verplicht het pakket Bedrijfsvoering af te nemen en kan zodoende niet verzoeken om het niet meer afnemen van dit pakket. Dit kan alleen door uittreding uit de Regeling, als bedoeld in artikel 34 van de Regeling.
2. De Opdrachtgevers Ouder-Amstel en Uithoorn zijn verplicht het pakket Buurt & Burger af te nemen en kunnen zodoende niet verzoeken om het niet meer afnemen van dit pakket. Dit kan alleen door uittreding uit de Regeling, als bedoeld in artikel 34 van de Regeling..

Artikel 5: Mutaties in volume takenpakketten

1. Opdrachtgever kan een verzoek tot wijziging van het volume in het pakket Bedrijfsvoering of pakket Buurt & Burger schriftelijk ter kennis brengen van het Dagelijks Bestuur van DUO+.
2. Jaarlijks, niet later dan op 1 oktober (indien 1 oktober op een zaterdag of zondag valt is de Algemene Termijnenwet van toepassing), komen Partijen op basis van de vastgestelde begroting het volume voor het pakket Bedrijfsvoering en het pakket Buurt & Burger, voor zover dat wordt afgenomen, voor het volgende kalenderjaar overeen en leggen dit schriftelijk vast .
3. De vastgestelde wijzigingen van het volume als bedoeld in het tweede lid, worden tevens verwerkt in de eerstvolgende op te stellen begroting van Opdrachtnemer.

4. Het volume voor het pakket Bedrijfsvoering, respectievelijk het pakket Buurt & Burger van een volgend kalenderjaar bedraagt nooit meer dan 110% van het volume voor het pakket Bedrijfsvoering respectievelijk het pakket Buurt & Burger, van het voorafgaande kalenderjaar en nooit minder dan 90% van het voorafgaande jaar. Voor vaststelling van het nieuwe volume, wordt het geldende volume, voor zover van toepassing, aangepast aan de algemene loonontwikkeling en de algemene prijsontwikkeling, overeenkomstig artikel 6, tweede lid.
5. Opdrachtnemer heeft recht op het overeengekomen volume voor het pakket Bedrijfsvoering en het pakket Buurt & Burger, voor zover dat wordt afgenomen, per jaar als overeengekomen op basis van het tweede en derde lid.
6. Partijen bepalen in onderling overleg wanneer naar maatstaven van redelijkheid sprake is van overbesteding dan wel onderbesteding.

Artikel 6. Overige bepalingen dienstverlening

1. Eventuele opdrachten met betrekking tot maatwerk zullen altijd schriftelijk worden overeengekomen.
2. De kwaliteit van de uitvoering van de diensten kan Opdrachtgever binnen de door Opdrachtnemer aangegeven maximale periode na uitvoering van de dienst toetsen. Het kader voor deze toetsing wordt per product beschreven in de productbeschrijving.
3. Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks in november een globale planning van de werkzaamheden voor het komende jaar ter informatie aan Opdrachtgever te zenden. Voorafgaand aan iedere maand geeft Opdrachtnemer inzicht in de uitvoeringsplanning aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gerechtigd om ten bate van een goede bedrijfsvoering af te wijken van de uitvoeringsplanning, maar treedt hierover in overleg met Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer is verplicht de plannings maandelijks voorafgaand aan iedere maand met Opdrachtgever te bespreken.

Artikel 7: Vergoedingen pakket Bedrijfsvoering, inclusief instandhouding en pakket Buurt & Burger

1. Voor het uitvoeren van de diensten uit deze overeenkomst ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een vergoeding op basis van artikel 22 van de Regeling en nader uitgewerkt in de bijdrageverordening DUO+.

2. Opdrachtnemer verstrekt vier keer per jaar voortgangsrapportages. Onder de voortgangsrapportages is ook begrepen het jaarverslag. De voortgangsrapportages verschijnen in de maanden mei, augustus, november en bij de presentatie van het jaarverslag. Onderdeel van de voortgangsrapportages is de over- en onderbesteding.
3. Verrekening van onderbesteding en overbesteding geschiedt jaarlijks achteraf.
4. Na afloop van het kalenderjaar verstrekt Opdrachtnemer binnen 5 weken aan Opdrachtgever een exploitatieoverzicht waarin eventuele afwijkingen ten gevolge van overbesteding en onderbesteding worden aangegeven en toegelicht. De betaling voortkomend uit de verrekening naar aanleiding van het exploitatieoverzicht geschiedt binnen 4 weken na dag van verstrekking door Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever binnen deze periode schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer heeft aangegeven dat hij het exploitatieoverzicht afkeurt. Partijen treden in dat geval zo spoedig mogelijk in overleg.

Artikel 8: Rechten en plichten Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is verplicht tot tijdige en correcte uitvoering van aan haar opgedragen diensten.
2. Als Opdrachtnemer het initiatief neemt haar bedrijfsvoering aan te passen bij de uitvoering van de diensten uit deze overeenkomst, dan draagt zij ook de consequenties daarvan.
3. Opdrachtnemer streeft ernaar de voorkomende werkzaamheden uit te voeren met eigen middelen en mensen. Lopende contracten van Opdrachtgever voor het uitbesteden van werk worden door Duo+ voortgezet. Opdrachtnemer vermijdt het structureel uitbesteden van werkzaamheden, tenzij uitbesteding om redenen van vereiste expertise voor de uitvoering van de taak en het afgesproken volume in het kader van nagestreefde efficiency in de bedrijfsvoering gewenst is, dit ter beoordeling van het Algemeen Bestuur. In deze wordt niet bedoeld het inhuren van menskracht bij uitzendbureaus en vergelijkbare organisaties.
4. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate afhandeling van klachten over de producten en diensten en rapporteert daarover aan Opdrachtgever na afloop van elk kwartaal. Tevens zal in het reguliere opdrachtgevers overleg als bedoeld in artikel 10 de afwikkeling van meldingen en klachten worden besproken.

Artikel 9: Rechten en plichten Opdrachtgever

1. Als er sprake is van een toekomstige belemmering door de Opdrachtgever van de uitvoering van diensten uit deze overeenkomst, dan dienen beide partijen in goed overleg de

consequenties voor deze diensten en de financiële consequenties hiervan overeen te komen.

2. Opdrachtgever betreft Opdrachtnemer bij de besprekingen van aanpassingen in het beleid en de eigen taakuitvoering, indien en voor zover dergelijke aanpassingen gevolgen kunnen hebben voor de taakvoering door opdrachtnemer.

Artikel 10: Overleg

Vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren regelmatig doch minstens twee maal per jaar overleg over de inhoud en de werking van dit dienstverleningshandvest en de op basis hiervan aangegane dienstverleningsovereenkomsten. De overlegstructuur is als bijlage bij de dienstverleningsovereenkomst opgenomen.

Artikel 11: Model dienstverleningsovereenkomst

1. Eens per vier jaar stelt het Algemeen Bestuur van DUO+ de model dienstverleningsovereenkomst voor de volgende vier jaar vast. Dit model vormt de basis waarop de dienstverleningsovereenkomst bedoeld in artikel 2, tweede lid wordt gesloten.
2. Het Algemeen Bestuur van DUO+ zal tussentijdse wijzigingen van de model dienstverleningsovereenkomst in overweging nemen, indien de noodzaak daartoe door meer dan één Opdrachtgever is aangegeven en in voldoende mate is gemotiveerd.

Artikel 12: Voorlichting, ondersteuning, (beleids)advisering pakket Buurt & Burger

1. Het uit te voeren beleid inzake de aan Opdrachtnemer opgedragen taken wordt door Opdrachtgever bepaald. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer indien gewenst/nodig daarover om advies vragen. Opdrachtnemer geeft (gevraagd en ongevraagd) advies aan Opdrachtgever over de uitvoering van de overeengekomen diensten en de te bereiken verbeteringen daarvan.
2. Opdrachtnemer zal de diensten uit deze overeenkomst onder de naam van de Opdrachtgever uitvoeren en ook als zodanig voor de burgers en bedrijven herkenbaar zijn.
3. De werkzaamheden voortvloeiend uit dit artikel én de daarbij behorende werkzaamheden van Opdrachtgever worden zo veel mogelijk door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op elkaar afgestemd zodat de uitvoering van de diensten van Opdrachtnemer in een optimale kwaliteit resulteren.

Hoofdstuk 3: Overige bepalingen

Artikel 13: Duur

1. Dit dienstverleningshandvest is geldig voor onbepaalde tijd. De op basis van dit dienstverleningshandvest gesloten dienstverleningsovereenkomst heeft een onbepaalde looptijd voor zowel het pakket Bedrijfsvoering als -voor zover van toepassing- het pakket Buurt & Burger.
2. Opdrachtgever kan de dienstverlening voor het pakket Bedrijfsvoering respectievelijk het pakket Buurt & Burger slechts beëindigen door uit de Regeling te treden overeenkomstig het daartoe bepaalde in de Regeling.

Artikel 14: Onvoorziene omstandigheden

1. Opdrachtgever(s) en Dagelijks Bestuur treden in overleg indien er sprake is van onvoorziene of gewijzigde omstandigheden, waaronder te verstaan wijziging in wet- en regelgeving, die van dien aard zijn dat dit dienstverleningshandvest behoort te worden gewijzigd.
2. Het Algemeen Bestuur besluit in voorkomende gevallen of wijziging noodzakelijk is.

Artikel 15: Aansprakelijkheid

1. Indien een Partij toerekenbaar tekort komt in de nakoming van enige verplichting onder dit handvest of de geldende dienstverleningsovereenkomst, is zij pas in verzuim nadat zij door de andere Partij in gebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om die tekortkoming te verhelpen.
2. In de rechtsverhouding tussen Partijen geldt dat de eerste Partij uitsluitend aansprakelijk is voor schade die door de tweede Partij of een derde is geleden als gevolg van handelen of nalaten van die eerste Partij zelf, van diens werknemers of (door haar ingeschakelde) derden, die in enig verband staan met de uitvoering van de verplichtingen die volgen uit dit handvest of de geldende dienstverleningsovereenkomst.
3. Tekortkomingen in de nakoming die direct dan wel indirect het gevolg zijn van een gebrek aan werknemers, vakantie van werknemers, stakingen, ziekte van werknemers of wanprestatie van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, liquiditeitsproblemen dan wel solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer, gelden als een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer als bedoeld in het eerste lid.

4. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de tekortkomingen in haar dienstverlening en schade aan openbare ruimte en eigendommen van Opdrachtgever, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de dienstverlening mag worden vertrouwd en door haar ingeschakelde derden.
5. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van werkzaamheden wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die Opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
6. Eventuele aanspraken van Opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na afronding van de werkzaamheden te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
7. Opdrachtnemer sluit ten behoeve van dekking van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel en overige in het maatschappelijk verkeer gebruikelijke risico's (een) (beroepsaansprakelijkheids-)verzekering(en) af, en draagt er zorg voor gedurende de looptijd van deze overeenkomst steeds verzekerd te zijn. Opdrachtgever heeft het recht dit te controleren. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan deze controle.
8. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen ten aanzien van de dienstverlening onder deze overeenkomst niet volledig, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt is Opdrachtgever gerechtigd zijn betalingsverplichtingen onder deze overeenkomst op te schorten. Opschorting als hiervoor bedoeld, heeft slechts betrekking op de betaling voor die taak die onvolledig, onbehoorlijk of ontijdig is nagekomen.

Artikel 16: Toepasbaar recht en geschillen

1. Op dit dienstverleningshandvest en op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover één of meer bepalingen van dit dienstverleningshandvest of een op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomst als bedoeld in artikel 2, tweede lid en 3 zesde lid nietig of niet afdwingbaar mochten blijken te zijn, zal zulks geen gevolgen hebben voor de overige inhoud van dit dienstverleningshandvest of een op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomst en zullen de desbetreffende bepalingen worden vervangen door nieuwe, door het Algemeen Bestuur, ingeval van het dienstverleningshandvest, respectievelijk Partijen ingeval van de dienstverleningsovereenkomst, goed te keuren bepalingen.
3. Als er sprake is van een geschil tussen Partijen, wordt dit geschil voorgelegd aan het Algemeen Bestuur.

4. Mocht het geschil na behandeling door het Algemeen Bestuur niet zijn beslecht, dan zal een geschillencommissie worden ingesteld. De geschillencommissie zal bestaan uit:
 - één lid aan te wijzen door Opdrachtgever;
 - één lid aan te wijzen door Opdrachtnemer;
 - gezamenlijk benoemen beide leden een derde lid dat tevens als voorzitter van de daarmee ingestelde geschillencommissie optreedt.
5. Indien de uitspraak van de geschillencommissie niet tot bijlegging van het geschil leidt, kan een ieder van de Partijen een rechtszaak aanspannen bij de bevoegde rechter.
6. Elke partij draagt de eigen kosten, voortvloeiend uit de procedures betreffende dit artikel.

Artikel 17: Slotbepalingen

1. Van deze overeenkomst maken de hieronder opgenomen bijlagen onlosmakelijk deel uit:
 - a. Model Dienstverleningsovereenkomst
 - b. Overlegstructuur
2. Dit dienstverleningshandvest treedt in werking per 1 januari 2016, met dien verstande dat inwerkingtreding niet eerder plaatsvindt dan de dag nadat de Gemeenschappelijke regeling DUO+, in de gewijzigde versie volgend op de Gemeenschappelijke regeling DUO+ 2015 in werking is getreden.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur dd.mm. jjjj

Voorzitter (naam)

Secretaris (naam)