

## **Dienstverleningshandvest Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering**

De provincie Overijssel, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de commissaris van de Koning, ter uitvoering van het besluit van het college van Gedeputeerde Staten van 09 september 2014

en

De gemeente Kampen, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de burgemeester, ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 09 september 2014

en

De gemeente Zwolle, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de burgemeester, ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 09 september 2014

Gelet op de artikelen 3 en 5 van de Gemeenschappelijke regeling SSC Bedrijfsvoering, die bepalen dat een nadere uitwerking van deze regeling in een dienstverleningshandvest plaatsvindt,

komen het volgende overeen

## **Dienstverleningshandvest Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In dit dienstverleningshandvest wordt verstaan onder:

- a. centrumgemeente: de in artikel 2, tweede lid van de Gemeenschappelijke regeling SSC Bedrijfsvoering aangewezen gemeente, zijnde de gemeente Zwolle;
- b. dienstverlening: de bedrijfsvoeringsgebieden of taken die de centrumgemeente voor de gastorganisaties uitvoert op basis van de Gemeenschappelijke regeling SSC Bedrijfsvoering;
- c. dienstverleningshandvest: de onderhavige overeenkomst;
- d. dienstverleningsovereenkomst: de uit dit dienstverleningshandvest voortvloeiende overeenkomsten, bevattende de afspraken over het verlenen van diensten en de condities waaronder van de centrumgemeente aan elk van de gastorganisaties;
- e. gastorganisaties: de partnerorganisaties anders dan de centrumgemeente;
- f. maatwerkproduct: product waarvan alle partnerorganisaties hebben besloten dat dit door het SSC geleverd gaat worden maar niet door alle partnerorganisaties van het SSC wordt afgenomen, en als zodanig staat aangeduid in de producten- en dienstencatalogus;
- g. omgekeerde dienstverlening: dienstverlening die op verzoek van het SSC aan het SSC wordt geleverd door een partnerorganisatie;
- h. partnerorganisaties: de deelnemers als bedoeld in artikel 2 eerste lid van de Gemeenschappelijke regeling SSC Bedrijfsvoering;
- i. producten- en dienstencatalogus: de producten- en dienstencatalogus als bedoeld in artikel 4;
- j. secretarissenberaad: het overleg van secretarissen van de partnerorganisaties als bedoeld in artikel 7 van de Gemeenschappelijke regeling SSC Bedrijfsvoering;
- k. Sociaal Plan: het Sociaal Plan zoals dat voor het specifieke reorganisatieproces van de SSC-vorming tot stand is gekomen;
- l. SSC: het Shared Service Centrum Bedrijfsvoering, in rechte de gemeente Zwolle;
- m. standaardproduct: product waarvan door alle partnerorganisaties is besloten dat dit door het SSC geleverd gaat worden en dat door alle partnerorganisaties van het SSC wordt afgenomen, en als zodanig staat aangeduid in de producten- en dienstencatalogus.

### **Hoofdstuk 2 Organisatie en taken SSC**

#### **Artikel 2 SSC**

Het SSC is een als zodanig eenduidig, afgebakend en herkenbaar georganiseerde eenheid binnen de centrumgemeente met een eigen financiële administratieve inrichting ten behoeve van de dienstverlening aan de partnerorganisaties van de in artikel 3 opgedragen bedrijfsvoeringsgebieden.

#### **Artikel 3 Taken van het SSC**

De aan het SSC opgedragen bedrijfsvoeringsgebieden zijn de gebieden Inkoop, ICT en Personeels- en salarisadministratie.

#### **Artikel 4 Producten- en dienstencatalogus**

1. De taken van het SSC worden uitgewerkt in een producten- en dienstencatalogus.
2. De producten- en dienstencatalogus bevat standaardproducten en kan maatwerkproducten bevatten.
3. De producten- en dienstencatalogus wordt vastgesteld door het secretarissenberaad en vermeldt de datum met ingang waarvan de producten- en dienstencatalogus in werking treedt.

Akkoord BV

R



4. Het SSC overlegt jaarlijks met de partnerorganisaties of de producten- en dienstencatalogus moet worden herzien.
5. Uitgangspunt van de beschrijving van de producten en diensten is dat deze op één manier worden geleverd.

#### **Artikel 5 Exclusiviteit**

De producten en diensten uit de producten- en dienstencatalogus worden door de partnersorganisaties niet door de eigen organisatie geleverd of bij een derde betrokken.

### **Hoofdstuk 3 Dienstverlening**

#### **Artikel 6 Uitgangspunten producten en diensten**

Bij de door het SSC te leveren diensten en producten worden door de partnerorganisaties de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- a. de door het SSC te leveren producten en diensten worden vraaggericht ontsloten;
- b. de afname van producten en diensten geldt steeds voor een periode van drie jaar.

#### **Artikel 7 Dienstverleningsovereenkomst**

1. Tussen de centrumgemeente en iedere afzonderlijke gastorganisatie wordt een dienstverleningsovereenkomst gesloten.
2. De dienstverleningsovereenkomst betreft naast het standaardwerk ten behoeve van de betreffende gastorganisatie in het bijzonder afspraken over maatwerk en voorzienbaar meerwerk.
3. Tevens worden afspraken rondom omgekeerde dienstverlening vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

#### **Artikel 8 Kwaliteit van de producten en diensten**

1. De kwaliteitscriteria en kwaliteitsnormen voor de te leveren producten en diensten worden vastgelegd in de producten- en dienstencatalogus.
2. Tenminste jaarlijks wordt aan het secretarissenberaad in ieder geval verslag gedaan over het behalen van de vastgestelde kwaliteitsnormen, alsmede over de in de dienstverleningsovereenkomsten vastgelegde en feitelijk gerealiseerde volumeafspraken.

### **Hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering en financiering van het SSC**

#### **Artikel 9 Sturing**

1. De centrumgemeente stelt de volgende sturingsinstrumenten voor het SSC vast:
  - a. een meerjarig bedrijfsplan;
  - b. een meerjarenbegroting (exploitatie en investeringen);
  - c. een jaarplan en jaarlijkse begroting (exploitatie en investeringen);
  - d. periodieke voortgangsrapportages; en
  - e. een jaarverslag (financieel en inhoudelijk).
2. Over de documenten genoemd in het eerste lid vindt voor de vaststelling door de centrumgemeente, overleg plaats in het secretarissenberaad.
3. De ontwerpbegroting wordt voor een eventuele zienswijze voorgelegd aan het bestuurlijk overleg.
4. De begroting en de jaarstukken worden na vaststelling door de centrumgemeente ter informatie naar het bestuurlijk overleg gestuurd.
5. Organisatie en financieel beheer van het SSC voldoet aan de wettelijke eisen die gelden voor de centrumgemeente bij en krachtens de Gemeentewet en enig ander wettelijk voorschrift, alsmede eigen beleid en interne afspraken van de centrumgemeente.
6. Ten behoeve van het gestelde in het vierde lid worden met de partnerorganisaties adequate afstemmingsafspraken gemaakt.
7. Het SSC rapporteert maandelijks aan het secretarissenberaad over de (financiële) voortgang en dienstverlening. Bij afwijkingen komt het SSC tijdig met bijstuuringsvoorstellen ten behoeve van het secretarissenberaad.

#### **Artikel 10 Bedrijfsvoeringsreserve**

1. Het SSC beschikt over een eigen bedrijfsvoeringsreserve waarvan de omvang aan een door het secretarissenberaad vastgesteld maximum is gebonden en waarop de regelgeving van de centrumgemeente van toepassing is.
2. Het secretarissenberaad kan, voor zover niet strijdig met de in het eerste lid genoemde regelgeving, specifieke regels toepassen. Geldende specifieke regels worden vastgelegd in de begroting en de jaarrekening.
3. Mutaties in de bedrijfsvoeringsreserve vinden plaats na afstemming hierover in het secretarissenberaad.
4. Het jaarresultaat van het SSC wordt verrekend met of toegevoegd aan de bedrijfsvoeringsreserve voor zover dat mogelijk is zonder dat de reserve negatief staat of zonder dat het vastgestelde maximum wordt overschreden.
5. Het niet met de bedrijfsvoeringsreserve te verrekenen deel van het jaarresultaat wordt direct verrekend met de partnerorganisaties naar rato van ieders bijdrage als bedoeld in artikel 11, tweede lid onder sub a en b, aan het SSC in het betreffende jaar.



### **Artikel 11 Financiële bijdragen**

1. De financiële bijdragen van de partnerorganisaties voor de dienstverlening van het SSC worden opgenomen in de begroting en de jaarrekening van het SSC.
2. De jaarlijkse financiële bijdrage van een partnerorganisatie is opgebouwd uit:
  - a. een algemene bijdrage in de kosten van het SSC;
  - b. eventuele specifieke bijdragen in de kosten van het SSC gerelateerd aan (tussentijds) vastgelegde standaard- en maatwerk dienstverleningsafspraken, meer-/minderwerk en beëindiging van maatwerk/meerwerk;
  - c. eventuele specifieke bijdragen in gemaakte kosten voor vorming en inrichting van het SSC;
  - d. eventuele specifieke bijdragen in gemaakte kosten voor nieuwe deelname aan het SSC.
3. De financiering van het SSC vindt plaats door de centrumgemeente en in overeenstemming met de geldende treasurykaders van de centrumgemeente.
4. Het secretarissenberaad kan voor zover passend binnen de onder het derde lid genoemde kaders specifieke regels toepassen.
5. De door de partnerorganisaties verschuldigde algemene bijdragen worden in 12 gelijke maandtermijnen voldaan per de 15<sup>e</sup> van iedere maand.
6. De door de partnerorganisaties verschuldigde specifieke bijdragen worden eveneens, zo nodig op voorschotbasis, per de 15<sup>e</sup> van iedere maand voldaan.

## **Hoofdstuk 5 Verplichtingen**

### **Artikel 12 Opdrachtgeverschap/opdrachtnemerschap**

1. De partnerorganisaties en het SSC treffen de noodzakelijke maatregelen om adequaat invulling te geven aan het opdrachtgeverschap respectievelijk opdrachtnemerschap.
2. Onder de maatregelen als bedoeld in het eerste lid vallen in elk geval het invullen van de volgende rollen:
  - a. de opdrachtgevende c.q. opdrachtnemende rol op strategisch niveau, verantwoordelijk voor het overleg over het verloop van de dienstverlening;
  - b. de regierol op tactisch niveau, verantwoordelijk voor het relatiebeheer en in dat kader coördinerend voor dienstverleningsvraagstukken.
3. De partnerorganisaties en SSC zijn verantwoordelijk voor de communicatie binnen de eigen organisatie over de afgesproken dienstverlening.
4. Communicatie van SSC aan anderen dan de partnerorganisaties (externe communicatie) vindt plaats door de centrumgemeente.

### **Artikel 13 Verplichtingen centrumgemeente**

1. De centrumgemeente voert ten minste één keer per zes maanden overleg op strategisch niveau over de dienstverlening met iedere partnerorganisatie.
2. De centrumgemeente faciliteert het SSC zodanig dat adequaat uitvoering kan worden gegeven aan de taken van het SSC.

### **Artikel 14 Informatieplicht**

De partnerorganisaties informeren elkaar tijdig over (dreigende) niet nakoming van enige verplichting uit de Gemeenschappelijke Regeling, dit dienstverleningshandvest, een dienstverleningsovereenkomst of enig ander gemaakte schriftelijke afspraak.

## **Hoofdstuk 6 Slotbepalingen**

### **Artikel 15 Aansprakelijkheid**

Partijen stellen elkaar over en weer niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de levering van goederen en diensten van en aan het SSC.

### **Artikel 16 Evaluatie**

1. Partnerorganisaties evalueren dit dienstverleningshandvest jaarlijks.
2. De evaluatie wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het secretarissenberaad als bedoeld in artikel 7 van de Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering.
3. De uitkomsten van de evaluatie kunnen leiden tot wijziging van dit dienstverleningshandvest.

### **Artikel 17 Wijziging**

1. Dit dienstverleningshandvest kan worden gewijzigd bij eensluidend besluit van de partnerorganisaties.
2. Wijzigingen worden vastgelegd in een gewijzigd dienstverleningshandvest dat integraal in de plaats treedt van de voorheen geldende versie.

### **Artikel 18 Geschillenbeslechting**

Op geschillen is artikel 14 van de Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 19 Rangorde documenten**

1. Dit dienstverleningshandvest is een uitwerking van de Gemeenschappelijke Regeling SSC Bedrijfsvoering en is daaraan ondergeschikt.

2. De in verband met dit dienstverleningshandvest vastgestelde of overeengekomen documenten kennen de volgende rangorde:
  1. dienstverleningshandvest;
  2. producten- en dienstencatalogus (artikel 4), sturingsinstrumenten (artikel 9) en vaststellingsbesluit maximum bedrijfsvoeringsreserve (artikel 10, eerste lid);
  3. dienstverleningsovereenkomsten (artikel 7).

#### **Artikel 20 Overgangsbepaling afnemen producten en diensten**

1. In afwijking van artikel 5 van dit dienstverleningshandvest is het partnerorganisaties toegestaan een product voor een periode van ten hoogste drie jaar na opname van dat product in de producten- en dienstencatalogus door de eigen organisatie te laten leveren.
2. Onverminderd hetgeen is bepaald in het eerste lid, geldt voor de organisatie die als nieuwe deelnemer toetreedt tot de Gemeenschappelijke Regeling eveneens een termijn van ten hoogste drie jaar waarin het is toegestaan een reeds in de producten- en dienstencatalogus opgenomen product door de eigen organisatie te laten leveren.
3. De in het eerste lid genoemde termijn vangt aan op de datum van inwerkingtreding van de product- en dienstencatalogus waarin het product voor de eerste maal is opgenomen.
4. De in het tweede lid genoemde termijn vangt aan op de datum van inwerkingtreding van de wijziging van de Gemeenschappelijke Regeling in verband met de toetreding van de betreffende organisatie.

#### **Artikel 21 Inwerkingtreding**

1. Dit dienstverleningshandvest treedt in werking op 01 oktober 2014.
2. Dit dienstverleningshandvest wordt voor onbepaalde tijd overeengekomen.

#### **Artikel 22 Citeertitel**

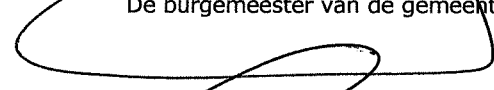
Dit dienstverleningshandvest wordt aangehaald als Dienstverleningshandvest SSC Bedrijfsvoering.

Ondertekend te Zwolle op:

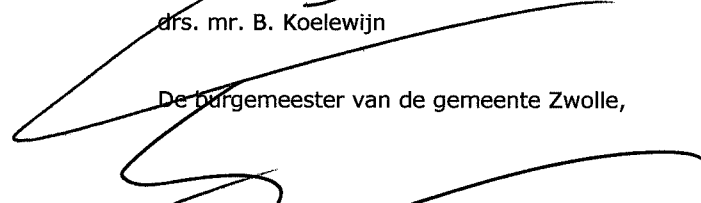
De commissaris van de Koning van de provincie Overijssel,

  
drs. A. Th. B. Bijleveld-Schouten

De burgemeester van de gemeente Kampen,

  
drs. mr. B. Koelewijn

De burgemeester van de gemeente Zwolle,

  
drs. H.J. Meijer

