

**DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST  
HOLLAND RIJNLAND – SERVICEPUNT71**

**TECHNISCH OPDRACHTGEVERSCHAP Jeugdhulp**

## Inhoud

### Dienstverleningsovereenkomst

#### Deel A: Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

Artikel 2 Voorwerp van de dienstverleningsovereenkomst

Artikel 3 Randvoorwaarden

#### Deel B: Specifieke bepalingen

Artikel 4 Vergoeding en facturering

Artikel 5 Gewijzigde omstandigheden

Artikel 6 Duur en beëindiging van de dienstverleningsovereenkomst

Artikel 7 Overlegstructuur

Artikel 8 Desintegratiekosten

Artikel 9 Aansprakelijkheid en vrijwaring

Artikel 10 Intellectueel eigendom

Artikel 11 Integriteitsverklaring en geheimhouding

Artikel 12 Privacy

Artikel 13 Slotbepaling

#### Bijlagen

Bijlage 1 Service Level Agreement

Bijlage 2 Exploitatiebegroting, eerste blad (inclusief toelichting)

Toelichting invullen DVO:

Ondergetekenden,

Het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar vice-voorzitter de heer J. Wienen, handelend ter uitvoering van het besluit van het Dagelijks Bestuur van 18 december 2014,

hierna te noemen 'Holland Rijnland'

en

Het openbaar lichaam Servicepunt71 als bedoeld in de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur de heer M.H. van der Eng, handelend ter uitvoering van het besluit van het Dagelijks Bestuur van 11 december 2014,

hierna te noemen 'Servicepunt71',

Holland Rijnland en Servicepunt71 tezamen te noemen: 'Partijen'.

## Overwegen dat:

- Op grond van de Jeugdwet (Stb. 2014, 105) de verantwoordelijkheid voor de jeugdhulp per 1 januari 2015 bij de gemeenten ligt;
- Op 7 maart 2014 door de portefeuillehouders Sociale agenda aan de colleges van de 13 gemeenten is geadviseerd het Inhoudelijk opdrachtgeverschap Jeugdhulp bij de Gemeenschappelijke Regeling Holland Rijnland te beleggen;
- Op 2 juli 2014 de portefeuillehouders hebben geadviseerd het (technisch) opdrachtgeverschap Jeugdhulp bij Servicepunt71 te beleggen;
- De verantwoordelijkheid met betrekking tot de inrichting en uitvoering bij de gemeenten blijven die Holland Rijnland hebben ingesteld;
- Holland Rijnland niet zelf beschikt over een ambtelijk apparaat om dat opdrachtgeverschap volledig uit te oefenen;
- Holland Rijnland meer specifiek behoefte heeft aan Diensten op het vlak van Inkoop, Financiën, Juridische Zaken en ICT;
- Servicepunt71 onderdelen van het zogenaamde 'technisch opdrachtgeverschap' inzake jeugdhulp kan uitvoeren door de hiervoor beschreven Diensten aan Holland Rijnland te leveren;
- Het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland op 6 november 2014 heeft ingestemd met de Notitie 'Inrichting opdrachtgeverschap jeugdhulp' en de Exploitatiebegroting Jeugdhulp en in het portefeuillehoudersoverleg van 5 november 2014 is kennisgenomen van de Notitie 'Inrichting opdrachtgeverschap jeugdhulp' en de Exploitatiebegroting Jeugdhulp;
- Op 25 november 2014 de Colleges van Burgemeester & Wethouders van de gemeenten Alphen aan de Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, en Zoeterwoude ter ene zijde en op 20 november 2014 het Dagelijks Bestuur van

- Holland Rijnland ter andere zijde een dienstverleningsovereenkomst zijn aangegaan voor de uitvoering van het opdrachtgeverschap Jeugdhulp 2014-2016;
- Partijen tot overeenstemming zijn gekomen met betrekking tot de Diensten, welke overeenstemming is vastgelegd in deze Dienstverleningsovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

## **KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:**

### **DEEL A: ALGEMENE BEPALINGEN**

#### **Artikel 1 Definities**

De in de Dienstverleningsovereenkomst en Service Level Agreement met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis die daaraan in dit artikel 1 wordt toegekend.

Bijlage(n)	De aan de Dienstverleningsovereenkomst gehechte documenten die integraal onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst vormen en waarin de in de Dienstverleningsovereenkomst vastgelegde afspraken nader worden omschreven.
Contracteigenaar	Het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland namens de colleges van de deelnemende gemeenten.
Diensten	Alle activiteiten die Servicepunt71 ter uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van Holland Rijnland verricht, zoals nader omschreven in de Service Level Agreement.
Dienstverleningsovereenkomst	De onderhavige overeenkomst, inclusief alle Bijlagen.
Exploitatiebegroting	De 'Exploitatiebegroting beheerorganisatie Jeugdhulp' die is vastgesteld door het DB van Holland Rijnland op 6 november 2014 en door het DB van Servicepunt71 op 27 november 2014.
Gemeenten	De gemeenten Alphen aan de Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, en Zoeterwoude.
Gemeentelijk gegevensknooppunt (GGK)	Platform dat de gegevensstromen mogelijk maakt tussen gemeenten en ketenpartners in het sociale domein.
Hulpmiddel	Een of meer hulpmiddelen die Holland Rijnland van Servicepunt71 in bruikleen krijgt om de Diensten te kunnen ontvangen, zoals software.
Inhoudelijk opdrachtgeverschap	Het namens de betreffende 13 Gemeenten optreden als opdrachtgever met betrekking tot de inrichting van de jeugdhulp zoals omschreven in de notitie 'Inrichting opdrachtgeverschap jeugdhulp'.
Jeugdhulp	Jeugdhulp in de zin van artikel 1.1 van de Jeugdwet (Stb. 2014, 105).
Meicirculaire	De 'Meicirculaire Gemeentefonds 2014' van 30 mei 2014.

Notitie Inrichting opdrachtgeverschap jeugdhulp	De notitie zoals is voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland d.d. 6 november 2014 en het portefeuillehoudersoverleg Sociale Agenda Holland Rijnland d.d. 5 november 2014.
Personeel	De door partijen in te schakelen natuurlijke personen of hulppersonen.
Service level Agreement (SLA)	Bijlage bij de Dienstverleningsovereenkomst waarin ten aanzien van de Diensten nadere omschrijvingen, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn opgenomen.
Technisch opdrachtgeverschap	De uitvoering van de bedrijfsvoeringsdiensten, zoals omschreven in de Service Level Agreement die als bijlage bij deze DVO zijn overeengekomen.
Vergoeding	De geldbedragen die Holland Rijnland voor het verrichten van de Diensten aan Servicepunt71 dient te betalen.

## **Artikel 2 Voorwerp van de dienstverleningsovereenkomst**

2.1 Holland Rijnland draagt aan Servicepunt71 op, en Servicepunt71 aanvaardt de opdracht tot het verrichten van werkzaamheden die in het kader van het Technisch opdrachtgeverschap Jeugdhulp nodig zijn en in de SLA nader zijn uitgewerkt. Het gaat om Diensten op het gebied van:

- Inkoop en contractmanagement;
- Financiële Zaken;
- Juridische Zaken;
- ICT en informatiemanagement;
- Het inrichten van een helpdesk voor beantwoorden en/of doorverwijzen van vragen van zorgaanbieders en gemeenten inzake de hiervoor genoemde onderwerpen.

## **Artikel 3 Randvoorwaarden**

3.1 Partijen zijn gezamenlijk tot het inzicht gekomen dat voor de correcte en tijdige uitvoering van de hiervoor beschreven taken voldaan moet zijn aan een aantal randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn opgenomen in de bij deze overeenkomst als Bijlage 1 gevoegde SLA en in de Exploitatiebegroting, waarvan het eerste blad als Bijlage 2 bij deze overeenkomst is gevoegd.

3.2 Indien blijkt dat niet aan bovenstaande randvoorwaarden is of wordt voldaan, treden Partijen op de kortst mogelijke termijn met elkaar in overleg om te bepalen welke maatregel(en) nodig is (zijn) om eventuele knelpunten met betrekking tot de dienstverlening op te lossen. Onderdeel van het overleg is een eventuele aanpassing van de afspraken met betrekking tot de dienstverlening (bijvoorbeeld het leveren van meerwerk) die kunnen leiden tot een gewijzigde hoogte van de in artikel 5 bedoelde vergoeding.

## **DEEL B: SPECIFIEKE BEPALINGEN**

### **Artikel 4 Vergoeding en facturering**

4.1 Holland Rijnland is voor de Diensten beschreven in artikel 2 in de SLA aan Servicepunt71 een Vergoeding verschuldigd op basis van de Exploitatiebegroting (zie bijlage 2).

4.2 Voor het doen (laten) uitvoeren van accountantscontrole is in de Exploitatiebegroting een stelpost opgenomen. De werkelijke kosten zullen worden verrekend na afstemming met Holland Rijnland.

4.3 In de Exploitatiebegroting is een aantal 'PM'-posten opgenomen. Hiervoor is nog geen capaciteit opgenomen. Over de te leveren ondersteuning en de Vergoeding die daar

tegenover staat, zullen partijen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk januari 2015, met elkaar in overleg treden om hierover nadere afspraken te maken.

4.4 Servicepunt71 is wettelijk gehouden BTW in rekening te brengen over haar vergoedingen.

4.5 De vergoedingen worden jaarlijks bijgesteld met een percentage zoals in de Kadernota voor de gemeenschappelijke regeling SP71 jaarlijks wordt overeengekomen.

4.6 In de Exploitatiebegroting is de totale ureninzet opgenomen. Per kwartaal overlegt Servicepunt71 een overzicht van de daadwerkelijk bestede uren. Indien sprake is van een dreigende overschrijding van de ingeschatte ureninzet, treden Partijen met elkaar in overleg en wordt bekeken of herprioritering aan de orde is dan wel meerwerk. In geval van meerwerk worden na goedkeuring door Holland Rijnland de extra uren gefactureerd en door Holland Rijnland betaald.

4.7 Per kwartaal factureert Servicepunt71, voorafgaand aan de periode waarop de factuur betrekking heeft, de haar toekomende bevoorschotting gelijk 1/4<sup>e</sup> deel van de Exploitatiebegroting. Holland Rijnland voldoet de betaling binnen 30 dagen na de datum van de factuur.

4.8 Eventueel verricht meerwerk wordt, uitsluitend indien in opdracht is verricht, per kwartaal achteraf gefactureerd, op basis van bestede uren en een uurtarief dat afhankelijk is van de ingezette expertise. Holland Rijnland voldoet de Vergoeding binnen 30 dagen na de datum van de factuur.

4.9 Servicepunt71 zendt de facturen aan:

Holland Rijnland  
Financiële administratie  
Postbus 558  
2300AN Leiden

#### **Artikel 5 Gewijzigde omstandigheden**

Indien omstandigheden waaronder de overeenkomst is gesloten zich zodanig wijzigen, dat in redelijkheid niet meer van één of beide partijen kan worden gevergd dat de overeenkomst en/of SLA ongewijzigd in stand blijft, treden partijen met elkaar in overleg om nadere afspraken te maken.

#### **Artikel 6 Duur en beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst**

6.1 Deze Dienstverleningsovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2015 en eindigt op 31 december 2016.

6.2 Uiterlijk zes maanden vóór de in het vorige lid genoemde einddatum moet duidelijkheid bestaan over eventuele verlenging van de overeenkomst en de voorwaarden waaronder dat geschiedt.

6.3 De Dienstverleningsovereenkomst kan tussentijds door Partijen, bij aangetekend schrijven, tegen het einde van een kalendermaand worden opgezegd, mits daarbij een opzegtermijn van tenminste zes maanden in acht wordt genomen.

6.4 Indien de Dienstverleningsovereenkomst tussen gemeenten en Holland Rijnland, welke overeenkomst de basis vormt voor het opdrachtgeverschap Jeugd, (tussentijds) wordt beëindigd, dan wordt de Dienstverleningsovereenkomst tussen Servicepunt71 en Holland Rijnland met ingang van dezelfde datum beëindigd, tenzij anders door Partijen wordt beslist.

6.5 Hulpmiddelen die Partijen elkaar over en weer ter hand hebben gesteld voor het verlengen, respectievelijk het ontvangen van de Diensten, worden bij beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst geretourneerd.

#### **Artikel 7 Overlegstructuur**

7.1 Als gevolg van het in de Exploitatiebegroting overeengekomen basisniveau van de Dienstverlening en de onzekerheid over de houdbaarheid van de aannames die daarvoor zijn gemaakt, vindt maandelijks een overleg plaats over de ontwikkelingen betreffende de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst. Daarbij wordt de Dienstverlening gemonitord, worden eventuele knelpunten gesignaleerd en wordt tevens besproken op welke wijze de kosten zich feitelijk ontwikkelen.

7.2 Het hiervoor bedoelde maandelijks overleg vindt plaats tussen de manager technisch opdrachtgeverschap jeugdhulp van Servicepunt71 en het hoofd tijdelijke werkorganisatie opdrachtgeverschap jeugdhulp van Holland Rijnland (hierna: Contactpersonen).

7.3 Contactpersonen kunnen Partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst betreft. Tot wijziging van de Dienstverleningsovereenkomst zijn zij niet bevoegd. Contactpersonen kunnen andere personen aanwijzen om een deel van hun taken waar te nemen, onverminderd hun eigen verantwoordelijkheid.

7.4 In geval van een geschil streven Holland Rijnland en Servicepunt71 er naar in goed overleg tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Indien het niet lukt tot een oplossing te komen, kan gebruik worden gemaakt van onderstaand escalatiemodel:  
Hoofd tijdelijke werkorganisatie Holland Rijnland <-> Service-eenheidsmanager Servicepunt71  
Directeur-secretaris Holland Rijnland <-> Directeur Servicepunt71  
Dagelijks Bestuur Holland Rijnland <-> Dagelijks Bestuur Servicepunt71.

7.5 Alle verschillen van inzicht die tijdens de uitvoering van of in verband met c.q. tijdens de uitvoering van deze DVO tussen Partijen mochten rijzen, van welke aard en omvang ook, daaronder mede begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig wordt aangemerkt, zullen zo kort mogelijk na het constateren daarvan op initiatief van de meeste gereede partij en in goede samenspraak en in constructief overleg worden opgelost.

### **Artikel 8 Desintegratiekosten**

8.1 In geval van tussentijdse beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst komen de lopende verplichtingen die Servicepunt71 is aangegaan ten behoeve van de beheerorganisatie Jeugdhulp (waaronder de afbouw van overcapaciteit) voor rekening van Holland Rijnland. Servicepunt71 zal dit tot een minimum proberen te beperken.

8.2 Eindigt de Dienstverleningsovereenkomst op de in artikel 6.1 genoemde einddatum, dan komen slechts de eventuele kosten die Servicepunt71 heeft uit hoofde van de Werkloosheidswet of overige kosten, indien die onvermijdelijk zijn en die samenhangen met het tijdelijke karakter van deze overeenkomst, voor rekening van Holland Rijnland.

### **Artikel 9 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

9.1 Wanneer in deze overeenkomst opgenomen verplichtingen niet worden uitgevoerd of kunnen worden uitgevoerd, dan treden partijen met elkaar in overleg. In dit overleg wordt in ieder geval de oorzaak van de tekortkoming besproken en de mogelijkheden om de geconstateerde onvolkomenheden binnen een redelijke termijn op te lossen.

### **Artikel 10 Intellectuele eigendomsrechten**

10.1 De Dienstverleningsovereenkomst strekt niet tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten van Servicepunt71 aan Holland Rijnland, noch die van Holland Rijnland aan Servicepunt71.

### **Artikel 11 Integriteitsverklaring en geheimhouding**

11.1 Partijen spreken af dat personeel van Servicepunt71 en Holland Rijnland zich bij het uitvoeren van de taken ten behoeve van jeugdhulp houdt aan de ambtseed en aan de voor Servicepunt71 geldende integriteitsverklaring en gedragscode.

### **Artikel 12 Privacy**

12.1 Partijen verklaren door ondertekening van deze DVO dat zij zich conformeren aan hetgeen omtrent de verwerking van persoonsgegevens is vastgelegd in of op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of de Jeugdwet. Indien uit deze wet- en regelgeving volgt dat het noodzakelijk is dat Partijen een bewerkersovereenkomst aangaan, en/of een privacyprotocol opstellen over de wijze waarop wordt omgegaan met persoonsgegevens, dan verlenen zij medewerking aan de totstandkoming van dat (die) document(en) en conformeren zij zich aan de overeengekomen inhoud daarvan.

### **Artikel 13 Slotbepaling**

13.1 Afwijkingen van deze Dienstverleningsovereenkomst zijn slechts bindend voorzover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

13.2 Door ondertekening van deze Dienstverleningsovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Bijlagen :

Bijlage 1 : Service Level Agreement

Bijlage 2 : Exploitatiebegroting 2015, eerste blad (inclusief toelichting)

Datum:

Plaats:

Holland Rijnland

-----

J. Wienen

Vice-voorzitter

Datum:

Plaats:

Servicepunt71

-----

M.H. van der Eng

Voorzitter

## **BIJLAGE 1 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) HOLLAND RIJNLAND - SERVICEPUNT71**

Ondergetekenden,

Het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar vice-voorzitter de heer J. Wienen, handelend ter uitvoering van het besluit van het Dagelijks Bestuur van 18 december 2014, hierna te noemen 'Holland Rijnland'

en

Het openbaar lichaam Servicepunt71 als bedoeld in de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur de heer H.H. Ossel, handelend ter uitvoering van het besluit van het Dagelijks Bestuur van 11 december 2014 hierna te noemen 'Servicepunt71,

Holland Rijnland en Servicepunt71 tezamen te noemen: 'Partijen'.

Overwogen dat:

- Partijen een Dienstverleningsovereenkomst aangaan met betrekking tot de uitvoering van het opdrachtgeverschap Jeugdhulp voor de jaren 2015 en 2016;
- Onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst de onderhavige Service Level Agreement is, waarin specifiekere omschrijvingen van de te verrichten Diensten in het kader van ter beschikking stellen van Regionale Jeugdhulp voorzieningen zijn vastgelegd, alsmede nadere afspraken zijn gemaakt over prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen, alsmede afspraken over de inhoud en frequentie van de betreffende te verrichten Diensten (hierna: de SLA);
- De SLA gericht is op het door Servicepunt71 verrichten van de Diensten die namens Holland Rijnland plaatsvinden in het kader van regionale Jeugdhulp;
- De betreffende afspraken tussen Partijen in dit document zijn vastgelegd.

### **Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Uitgangspunten en aannames**

1.1 Het doel van de SLA is het beschrijven van de Diensten door Service-eenheden van Servicepunt71 op het gebied van de uitvoering van beheerstaken in het kader van de Regionale Jeugdhulp. Daarnaast zorgt de SLA voor een referentiekader met betrekking tot de verwachtingen ten aanzien van de dienstenniveaus en geeft de SLA normen aan voor prestatiemetingen.

1.2 In de Exploitatiebegroting is de totale ureninzet geschat op 6.770. Elk van de te verrichten Diensten is gebaseerd op de volgende daarbij behorende aannames, als verwacht en aangegeven door Holland Rijnland:

• Aantal grote zorgaanbieders (omzet > €0,5mln):	15	stuks
• Aantal middelgrote zorgaanbieders:	35	stuks
• Aantal kleine zorgaanbieders (omzet < €0,5mln):	100	stuks
• Aantal voorschotbetalingen aan zorgaanbieders:	44	per maand
• Aantal inkoopfacturen:	100	per maand
• Aantal nacalculaties:	44	per kwartaal
• Aantal betalingen inkoopfacturen:	100	per maand
• Aantal deelnemende gemeenten:	13	
• Aantal verkoopfacturen aan gemeenten (tbv gem. bijdragen):	13	per jaar
• Aantal nacalculatie verkoopfacturen aan gemeenten:	13	per jaar
• Aantal memoriaal- / correctieboekingen:	20	per maand

- Aantal managementrapportages N.t.b.
- Aantal helpdeskvragen van zorgaanbieders en gemeenten N.t.b.

1.3 Servicepunt71 verricht slechts de Diensten die in deze SLA zijn omschreven.

## Artikel 2 Taakverdeling Holland Rijnland/Servicepunt71

2.1 De taakverdeling wordt in onderstaande tabel inzichtelijk gemaakt:

Hoofdtak	Inhoudelijk opdrachtgeverschap: Holland Rijnland	Technisch opdrachtgeverschap: SP71
<b>A. Beleid</b>	X	
<b>B. Inkoopstrategie</b>	X	X
<b>C. Contractering</b>		
- Aanbestedingsprocedures	X	X
- Contracten opstellen	X	X
- Het ondertekenen van de Contracten	X	
<b>D. Financiële afwikkeling</b>		
- Afhandeling facturen		X
- Toetsing aan contract	X	
- Accordering	X	
- Betalingen vanuit rekening HR		X
<b>E. Planning &amp; Control</b>		
- Financiële gegevens (per maand)		X
- Prestatie-indicatoren (per kwartaal)		X
- Analyse en opstellen rapportages (per kwartaal)	X	
- Verwerking in reguliere p&c-cyclus: begroting, marap, jaarrekening	X	
- Accountantscontrole Jeugdhulpbudgetten		X
<b>F. Contractmanagement</b>		
- Inhoudelijk contractmanagement	X	
- Technisch contractmanagement (commercieel-juridisch)		X
- Contractbeheer		X
- Accounthouderschap gemeenten	X	
- Accounthouderschap Zorgaanbieders	X	
- Accounthouderschap SP71/HR	X	
<b>G. Servicedesk</b>		X
<b>H. Juridisch</b>		
- Juridische advisering contracten en aanbestedingsprocedures		X
- Juridische inzet bij geschillen, aansprakelijkheid, privacy, evt. bezwaar		X
<b>I. Archief</b>	X	

2.2 Het uitgangspunt is dat Servicepunt71 de financiële gegevens binnen 14 dagen na het einde van de betreffende maand aanlevert.

2.3 Het uitgangspunt is dat Servicepunt71 de informatie ten behoeve van de managementrapportages aan Holland Rijnland verstrekt binnen 14 dagen na de aan de zorginstelling opgelegde uiterste aanleverdatum.

### **Artikel 3 Randvoorwaarden voor de uitvoering van de Diensten door Servicepunt71**

- Zorgaanbieders worden door Holland Rijnland contractueel verplicht om zelf periodiek aan Servicepunt71 informatie te leveren over budgetten, zorggebruik en geleverde prestaties gespecificeerd per Gemeente.
- Holland Rijnland draagt er tevens zorg voor dat voormelde aan te leveren informatie door zorgaanbieders aansluit op informatiebehoefte van gemeenten.
- Holland Rijnland stelt tijdig een lijst op, in goed overleg met Servicepunt71, waarin staat aangegeven welke management-informatie door Servicepunt71 aangeleverd dient te worden. Ook maakt Holland Rijnland afspraken met de zorgaanbieders over de infrastructuur met betrekking tot het aanleveren van de benodigde informatie aan Servicepunt71.
- De verantwoordelijkheid voor rechtmatigheid (beheer), waaronder bijvoorbeeld ten aanzien van formalisatie van budgetrecht, actualiteit van mandaatlijsten, besteding der middelen et cetera, ligt bij Holland Rijnland.
- Partijen dienen elkaar tijdig op de hoogte te stellen van werkzaamheden of veranderingen in zijn organisatie of systemen, indien deze de Dienstverlening kunnen beïnvloeden.
- Overige randvoorwaarden zijn opgesomd in artikel 6.6 en Bijlage 2, Exploitatiebegroting.

### **Artikel 4 Duur en beëindiging van de SLA**

4.1 Deze SLA gaat in met ingang van 1 januari 2015 en geldt zolang de DVO tussen Partijen duurt.

4.2 Ten aanzien van de beëindiging van de SLA is het daaromtrent bepaalde in de DVO van toepassing. Hiermee worden in ieder geval bedoeld de artikelen 6 en 8 van de DVO.

## Hoofdstuk 2: Dienstverlening door Service-eenheden

### 2.1 INKOOP

#### Artikel 5 Beschrijving Diensten SE Inkoop, prestatie-indicatoren en rapportages

De diensten op het gebied van inkoop, contractregistratie en contractmanagement bestaan uit de volgende onderdelen:

##### 5.1 Inkoopadvies en begeleiding

Voor inkoopadvies en begeleiding wordt nadere invulling gegeven aan de volgende aspecten:

- A. Advisering over inkoopvraagstukken;
- B. Begeleiding van aanbestedingen. In de exploitatiebegroting is hiervoor geen capaciteit opgenomen. Over de te leveren begeleiding zullen partijen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk januari 2015, met elkaar in overleg treden om hierover nadere afspraken te maken. Op het gebied van inkoopadvies wordt gestreefd naar een samenwerking met Stichting Rijk.

##### 5.2 Contractbeheer/managementrapportages

Contractbeheer; het beheren, onderhouden en bewaken van contracten en contractafspraken tijdens de looptijd van het contract op basis van de geregistreerde contractgegevens.

Contractbeheer heeft tot doel om te signaleren (signalering van overschrijding van contractwaarde) en te rapporteren aan de contracteigenaar over te ondernemen acties (bv. verlenging of beëindiging van een contract).

Voor contractbeheer wordt nadere invulling gegeven aan de volgende aspecten:

- A. Aanleveren van informatie ten behoeve van de managementrapportages die HR voor elke gemeente opstelt;
- B. Adviseren inzake datum- en tijd gebonden aspecten van de inhoud van contracten
- C. Toetsen en evalueren van de naleving van kaders, richtlijnen en regelgeving op het gebied van contractregistratie, contractbeheer en daarmee samenhangende zaken;
- D. Bewaken en bevorderen van de volledigheid van het gestructureerde contractmanagementsysteem en het hierbij behorende beleid;
- E. Bewaken en beheren van de contracten met interne en externe stakeholders op het gebied van contractdetails en andere afspraken;
- F. Contractregistratie: vastlegging van essentiële contractgegevens met als doel het bewaken van de contractafspraken gedurende de looptijd van het contract. Met deze informatie kunnen beheersactiviteiten op lopende contracten en sturingsactiviteiten op nieuwe inkooptrajecten worden verricht.

##### 5.3 Contractmanagement

Contractmanagement; het proces van systematisch toetsen van en sturen op de contractafspraken zodat maximale financiële en operationele leveranciersprestaties worden geleverd en risico's worden gereduceerd. Voor contractmanagement wordt nadere invulling gegeven aan de volgende aspecten:

- A. Beoordeling van de totstandkoming van contracten.
- B. Bewaken van de prestaties van de leveranciers onder andere door periodieke evaluaties
- C. Afhandeling van incidenten.
- D. Monitoren van economische ontwikkelingen bij leveranciers (o.a. fusies, overnames, faillissementen, surseance, wijziging producten en diensten).
- E. Regie voering over contracten, coördineren en bewaken en verbeteringen doorvoeren;
- F. Onderhandeling met klanten en leveranciers over voorwaarden en conflicten afhandelen
- G. Coördinatie van en acteren op escalaties binnen contracten.
- H. Advisering bij aanbestedingen over strategie, beleid, procedures en methoden op het gebied van contractmanagement, leveranciersmanagement, prestatie management en risicomanagement.
- I. Advisering over de commerciële en juridische aspecten van afgesloten contracten zoals de correcte afhandeling van volume- en betalingskortingen, betalingen, duurzame bedrijfsvoering, garanties, aansprakelijkheid, contractverlenging, contractwijziging, contractuitbreiding e.d. op tactisch/strategisch niveau.

J. Onderhouden van contacten en zorgen voor afstemming met interne en externe stakeholders.

5.4 Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden de prestaties van de leverancier besproken tussen de contracteigenaar en de leverancier. Op van te voren vastgelegde momenten vinden evaluaties plaats om vast te stellen of de afgesproken prestatie indicatoren zowel door de leverancier als door de Holland Rijnland daadwerkelijk gehaald zijn en of gespreksverslagen, rapportages en evaluaties worden vastgelegd.

#### 5.5 Prestatie-indicatoren

Inkoopadvies en begeleiding;

- \* Tijdigheid, juistheid en volledigheid: inkoopadvies
- \* Kwaliteit: aanbestedingen verlopen doelmatig, rechtmatig en doeltreffend
- \* Klantgerichtheid: klanttevredenheid

Contractbeheer/managementrapportages

- \* Tijdigheid, juistheid en volledigheid: oplevering informatie ten behoeve van de managementrapportages
- \* Tijdigheid: signaleringen worden afgegeven ruim voordat actie genomen dient te zijn
- \* Kwaliteit: managementrapportages bevatten de gewenste informatie
- \* Klantgerichtheid: klanttevredenheid

Contractmanagement

- \* Tijdigheid, juistheid en volledigheid; bewaken prestaties leveranciers
- \* Tijdigheid, juistheid en volledigheid; afhandeling incidenten en acteren op escalaties
- \* Tijdigheid, juistheid en volledigheid; regievoering op contracten
- \* Tijdigheid: monitoren economische ontwikkelingen bij leveranciers
- \* Kwaliteit: contracten komen op rechtmatige wijze tot stand
- \* Klantgerichtheid: klanttevredenheid

## 2.2 FINANCIEN

### Artikel 6 Beschrijving Diensten SE Financiën, prestatie-indicatoren en rapportages

De omschrijving van de Financieel Administratieve diensten luidt als volgt:

#### 6.1 Servicedesk / helpdesk

- \* het volgens de bestaande structuren binnen de Servicedesk Financiën van Servicepunt71 telefonisch of per email te woord staan van c.q. hulp bieden aan Zorgaanbieders en Gemeenten aangaande financieel administratieve vraagstukken m.b.t. Regionale Jeugdhulp Holland Rijnland, voor zover dit in beheer is bij Servicepunt71 dan wel doorverwijzen met betrekking tot andere disciplines voor zover in beheer bij Servicepunt71;
- \* Helpdeskfunctionaliteit met betrekking tot vragen van andere partijen en/of niet van financieel administratieve aard, zullen door Holland Rijnland gefaciliteerd worden.
- \* het verzorgen van capaciteit en bezetting ter grootte van de aannames als vermeld in artikel 1.2.

#### 6.2a Voeren Financiële Administratie (FA)

- \* het ten behoeve en naar wens van Holland Rijnland inrichten en beheren van een financiële administratie (verder: FA) in een daartoe geëigende en bij Servicepunt71 in beheer zijnde softwareapplicatie, volgens het binnen de bedoelde applicatie gebruikelijke stramien;
- \* aan Holland Rijnland geadresseerde inkoopfacturen c.q. declaraties van Zorgaanbieders (hierna: inkoopfacturen) scannen c.q. importeren en registreren in bedoelde FA;
- \* inkoopfacturen in bedoeld softwaresysteem digitaal ter beschikking stellen aan Holland Rijnland, waarna Holland Rijnland deze naar haar inzichten zal coderen / boeken op de daartoe binnen de FA door haar gedefinieerde boekingscombinaties (zogenoemde 4 dimensies) en waarbij de codeur van Holland Rijnland tevens controle uitvoert op juiste voorschotverrekening op bedoelde factuur van de zorgaanbieder en zorg draagt voor juiste boeking van bedoelde voorschotverrekening;
- \* inkoopfacturen via een gedigitaliseerde Workflow-module binnen de FA ter goedkeuring beschikbaar stellen aan de door Holland Rijnland daartoe gedefinieerde budgethouder of prestatiebeoordelaar die deze factuur dient te controleren en accorderen;
- \* bewaken van de voortgang / tijdige afhandeling voor wat betreft voormelde codering (en controle plus boeking voorschotverrekening) en goedkeuring van inkoopfacturen;
- \* het, na goedkeuring door de budgethouder of prestatiebeoordelaar van Holland Rijnland, controleren van de betalingsgegevens van de inkoopfacturen en bij akkoord betaalbaar stellen van de inkoopfacturen;
- \* het namens Holland Rijnland betalen van de inkoopfacturen van een bankrekening van Holland Rijnland, waartoe medewerkers van Servicepunt71 met dat doel geëigend zijn;
- \* het, in opdracht en naar opgave van Holland Rijnland, verstrekken van voorschotten en eventuele nabetalingen aan Zorgaanbieders volgens de daartoe binnen Servicepunt71 geldende gebruikelijke procedure;
- \* het financieel administratief op juiste wijze verwerken van betalingen in de FA;
- \* het middels toekenning van raadplegingsfunctionaliteiten aan Holland Rijnland digitaal ter beschikking stellen van diverse rapportages met financiële gegevens uit de FA;
- \* elk van voormelde producten / activiteiten ter grootte van de uitgangspunten en onder de randvoorwaarden als vermeld in artikel 1.2 respectievelijk artikel 6.6.

#### 6.2b Verkoopfacturatie, Debiteurenbeheer, Treasury

- \* Het ten behoeve van Holland Rijnland in rekening brengen (factureren) van bijdragen aan Gemeenten, conform een daartoe door Holland Rijnland te verstrekken opgave;
- \* Het bewaken / beheren van de openstaande vorderingen en zo nodig rappelleren bij de debiteuren;
- \* Het monitoren / bewaken van het niveau aan liquiditeiten op de bankrekening van Holland Rijnland en zo nodig Holland Rijnland naar aanleiding daarvan informeren en adviseren (Treasury);
- \* De primaire verantwoordelijkheid voor het schatkistbankieren ligt bij Holland Rijnland. Servicepunt71 zal Holland Rijnland hierin waar mogelijk ondersteunen voor wat betreft de jeugdhulpbudgetten. In goed overleg zal door Partijen worden ingevuld op welke manier en onder welke voorwaarden Servicepunt71 deze ondersteuning kan verlenen;

\* Elk van voormelde producten / activiteiten ter grootte van de uitgangspunten en onder de randvoorwaarden als vermeld in artikel 1.2, respectievelijk artikel 6.6.

#### *6.3 Financieel beheer, Financieel advies en Planning & Control*

\* het conform opgave van Holland Rijnland, verdeeld over de 4 boekingsdimensies, verwerken van haar begroting in de FA;

\* het beheer van de indeling en inrichting van de financiële administratie, alsook budgethouderregeling met 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> handtekening;

\* het beheer/onderhoud van de procuratieregeling met betrekking tot de bankrekening(en);

\* interne fiscale monitoring en advisering ten aanzien van de inrichting (labeling) binnen de FA, alsook met betrekking tot begrotingswijzigingen en rapportages;

\* het, volgens de daarbij gebruikelijke (gestandaardiseerde) procedure bij Servicepunt71 verwerken van (correctieve) memoriaalboekingen in de FA;

\* het ten behoeve van Holland Rijnland verrichten van wettelijk vereiste externe verantwoordingen en opgaven (bijv. IV3 en BTW/BCF);

\* het gevraagd en ongevraagd (financieel / financieel administratief) adviseren van Holland Rijnland;

\* het middels toekenning van raadplegingsfunctionaliteiten aan Opdrachtgever digitaal ter beschikking stellen en onderhouden van diverse overzichten met financiële gegevens uit de FA, waaronder een Cognos-budgetoverzicht per Gemeente of gecumuleerd, welke Holland Rijnland zelf verder integreert in haar eigen totale kwartaalrapportage naar elke gemeente;

\* het, na jaareinde, opstellen van algemeen gebruikelijke jaarcijfers in combinatie met een ondersteunend balansdossier;

\* het laten verrichten van externe accountantscontrole naar de jaarcijfers;

\* elk van voormelde producten / activiteiten ter grootte van de uitgangspunten en onder de randvoorwaarden als vermeld in artikel 1.2 respectievelijk artikel 6.6.

#### *6.4 Functioneel applicatiebeheer*

\* het functioneel beheren van de financieel administratieve applicatie;

\* het adviseren en ondersteunen bij het tot stand brengen c.q. in stand houden van noodzakelijke technische koppelingen met, en/of import-vraagstukken vanuit andere systemen;

\* het beheren en zo nodig arrangeren van vereiste licenties m.b.t. de bij Servicepunt71 in beheer zijnde systemen;

\* elk van voormelde producten / activiteiten ter grootte van de uitgangspunten en onder de randvoorwaarden als vermeld in artikel 1.2 respectievelijk artikel 6.6.

#### *6.5 De prestatie-indicatoren zijn als volgt;*

##### *Service desk / helpdesk*

\* tijdigheid afdoening hulpverzoeken;

\* kwaliteit: klanttevredenheid afdoening hulpverzoeken.

\* klantgerichtheid

##### *Voeren Financiële Administratie, Verkoopfacturatie, Debiteurenbeheer, Treasury*

\* tijdigheid: primaire registratie;

\* tijdigheid: bewaking doorlooptijden;

\* tijdigheid verrichten van betalingen;

\* kwaliteit: geen financieel administratieve onjuistheden van materieel belang;

\* klantgerichtheid; klanttevredenheid is onderdeel van de jaarlijkse evaluatie.

##### *Financieel beheer, Financieel advies en Planning & Control*

\* tijdigheid, juistheid, volledigheid: verwerken begroting, memoriaalboekingen;

\* tijdigheid, juistheid: verrichten van externe verantwoordingen en opgaven (IV3 en BTW/BCF);

\* tijdigheid, juistheid en volledigheid: verzorgen van budgetrapportages en jaarcijfers.

##### *Functioneel applicatiebeheer*

\* tijdigheid afdoening mutatie-verzoeken;

\* kwaliteit: klanttevredenheid afdoening mutatie-verzoeken en functionele bruikbaarheid / in stand houding applicatie en eventuele koppelingen.

## 6.6 Randvoorwaarden voor de dienstverlening van SE Financiën:

Teneinde een kwalitatieve en efficiënte financieel-administratieve afwikkeling mogelijk te maken, gelden de in dit artikel genoemde facturatievereisten die door Holland Rijnland met de zorgaanbieders dienen te worden afgesproken. Facturen die niet aan deze vereisten voldoen, zullen door Servicepunt71 niet in behandeling worden genomen, maar ter correctie geretourneerd.

- Uitgangspunt is dat zorgaanbieders per gemeente, per perceel dienen te factureren, tenzij het contract met de zorgaanbieders anders bepaalt. In dat geval zullen de consequenties voor de uitvoering van de bedrijfsvoeringstaken worden gezien;
- Zorgaanbieders dienen duidelijk de opdrachtgever / budgethouder te vermelden;
- Zorgaanbieders dienen aan hen verstrekte voorschotbetalingen op de (fysieke en digitale) declaratie/factuur zelf te verrekenen;
- Zorgaanbieders dienen in ieder geval duidelijk de producten, aantallen, bedragen, BTW etc. te vermelden, een en ander conform de wettelijke facturatievoorschriften;
- Zorgaanbieders dienen de facturen, naast vereiste digitale indiening van declaraties bij het Gemeentelijk Gegevensknooppunt, ten behoeve van de financiële administratie separaat aan te leveren bij Servicepunt71 in fysieke vorm (via specifiek daartoe geopend postbusadres) of digitaal (\*.pdf) per email;
- De door Holland Rijnland gekozen inrichting en workflow met betrekking tot de financiële administratie dient aan te sluiten bij de gestandaardiseerde inrichtings-/werkwijzen binnen Servicepunt71;
- Belangrijke inrichtings- en workflow keuzes dienen tijdig door HR gemaakt en gecommuniceerd te worden, alsook benodigde inrichtingsinformatie tijdig aangeleverd te worden;
- Koppeling van het GGK en/of andere systemen op het financieel administratieve pakket (Decade) moet mogelijk blijken en efficiënt gerealiseerd kunnen worden;
- Eventuele (landelijke) vertragingen voor wat betreft IT-infrastructuur en koppelingsmogelijkheden, alsook eventuele (tijdelijk) noodzakelijke alternatieve werkwijzen zoals mogelijk het handmatig moeten uitvoeren van 'downloads' van declaraties (vanuit het GGK) en handmatige import daarvan in Decade zijn expliciet niet inbegrepen in de huidige dienstverlening door het Servicepunt;
- Het creëren van een toonbare factuur(bijlage) in Decade op basis van digitaal aangeleverde en geïmporteerde declaraties/facturen (bijv. dmv het GGK), ten behoeve van workflow / routeringsmogelijkheden, dient technisch en efficiënt mogelijk te blijken om de budgethouder de factuurdetails inzichtelijk te kunnen maken;
- De Meicirculaire is randvoorwaardelijk voor het niveau waarop verantwoord moet worden. E.e.a. kan grote impact hebben op de inrichting en werkprocessen.

## 2.3 JURIDISCHE ZAKEN

### Artikel 7 Beschrijving Diensten SE JZ, prestatie-indicatoren en rapportages

De juridische dienstverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

#### 7.1 Beheer:

- Juridische ondersteuning bij vragen over niet nakoming, opzegging, verlenging etc. n.a.v. beheer contracten;
- Juridische ondersteuning geschillen en procesvertegenwoordiging (als gevolg geschillen over (de uitvoering van) de overeenkomst met zorgaanbieder).

#### 7.2 Juridische advisering:

- Afdoen aansprakelijkstellingen en regres in het kader van verplichtingen inzake zorgtaken;
- Privacy en gegevensuitwisseling.

7.3 In de exploitatiebegroting is nog geen capaciteit opgenomen voor de juridische advisering met betrekking tot het evalueren/doorontwikkelen van zorgcontracten en de juridische ondersteuning ten behoeve van aanbesteding voor de opvolgende jaren. Over de te leveren begeleiding zullen partijen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk januari 2015, met elkaar in overleg treden om hierover nadere afspraken te maken.

#### 7.5. Prestatie indicatoren:

Juridisch advies:

- \* Tijdigheid behandeling verzoeken om advies;
- \* Kwaliteit: klanttevredenheid;
- \* Klantgerichtheid.

## 2.4 ICT EN INFORMATIEMANAGEMENT

### Artikel 8 Beschrijving Diensten SE ICT, prestatie-indicatoren en rapportages

De ICT dienstverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

8.1 Werkplek71 account met externe toegang voor een nader overeen te komen aantal medewerkers van Holland Rijnland

\* Account om gebruik te kunnen maken van alle overeengekomen SP71 ICT diensten. Inclusief persoonlijke netwerk schijfruimte (1Gb), persoonlijke mailbox (1Gb), toegang tot alle software waarvoor de gebruiker geautoriseerd is, toegang tot standaard Microsoft kantoorautomatisering omgevingen, Word, Word huisstijlsjablonen, Excel, PowerPoint, Acrobat reader, Outlook, internet en printfaciliteiten.

\* Hierbij is ook inbegrepen de ondersteuning van de Servicedesk ICT. Niet inbegrepen is de hardware ondersteuning buiten de gemeentelijke locaties. Holland Rijnland dient zelf over een 'eigen' pc met internetverbinding en een 'eigen' smart Phone te beschikken.

8.2 Externe toegang

Software token met persoonlijke toegangscode voor beveiligde netwerktoegang.

8.3. Prestatie-indicatoren:

*Werkplek71 account*

Kwaliteit: Werkend account: 99%;

Tijdigheid: Oplevering binnen 3 werkdagen na aanvraag 95%;

Verrekeneenheid: aantal accounts.

De kosten voor het aantal accounts worden berekend op basis van de werkelijke kostprijs en verrekend op basis van nacalculatie.

*Externe toegang*

Tijdigheid: Oplevering binnen 3 werkdagen na aanvraag 95%;

Verrekeneenheid: Aantal mobile tokens.

De kosten voor het aantal mobile tokens worden berekend op basis van de werkelijke kostprijs en verrekend op basis van nacalculatie.

Datum:

Datum:

Plaats:

Plaats:

Holland Rijnland

Servicepunt71

-----

-----

J. Wienen

M.H. van der Eng

Vice-voorzitter

Voorzitter