

# Dienstverleningsovereenkomst Coöperatie de Kleine Schans

---

## Inleiding

De basis voor de opdracht die de coöperatie heeft binnen het sociaal domein ligt enerzijds in de statuten van de coöperatie en anderzijds in de dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen de coöperatie en de gemeente.

De DVO zal de komende maanden verder worden uitgewerkt. De statuten zijn daarvoor leidend. Maar ook de opdracht die de gemeente neerlegt bij de coöperatie waar het gaat om de uitvoering van de Jeugdwet, Leerplichtwet, Participatiewet en de Wmo2015 en transformatieopdracht binnen het sociaal domein voor de komende jaren.

De DVO zal enerzijds het kader en nauwkeurige afspraken tussen gemeente en coöperatie vice versa beschrijven, maar anderzijds ook ruimte moeten geven om de taken zo uit te voeren dat deze passen binnen de transformatieopdracht die de gemeente heeft gegeven.

In onderstaande inhoudsopgave worden de onderwerpen benoemd die in de DVO dienen terug te komen. Al naar gelang het onderwerp zal het daarbij gaan om een nauwkeurige beschrijving met dito afspraak danwel een beschrijving die ruimte geeft aan de uitvoering. Samen met de partners vraagt dit om verdere uitwerking.

Voorstel is om in ieder geval over de volgende onderwerpen omschrijvingen op te nemen in de DVO.

- **Algemeen:**
  1. Overwegingen
  2. Omschrijving van de begrippen in de dienstverleningsovereenkomst
  3. Doel van de DVO
  4. Doel van de samenwerking
  5. Opdracht aan de coöperatie
  6. Bevoegdheden contactpersonen
  7. Duur van de DVO, met daarin ook een bepaling van verlenging
  8. Opzegging van de DVO
  9. Ontbinding van de DVO
  10. Locatie van de coöperatie
  11. Aansprakelijkheid
- **Uitvoering taken ten behoeve van de burger:**
  12. Wet- en regelgeving die van toepassing is op de uitvoering
  13. Toegang inwoner (hoe deze is geregeld en wat verwacht wordt ten behoeve van de inwoner)
  14. Mandatering (wat en aan wie)
  15. Overmacht
  16. Klachtenafhandeling
  17. Afhandeling Bezwaar en beroep
  18. Gebruik Persoonsgegevens, Wet Bescherming Persoonsgegevens, Privacy protocol
  19. Inwonersraad
  20. Meten van cliëntervaringen
  21. Calamiteiten
- **Interne bedrijfsvoering coöperatie**
  22. Goed werkgeverschap, personeel en protocollen
  23. Kwaliteitseisen aan de uitvoering
  24. Stages en social return
  25. Administratie en archivering

26. Privacy
  27. I veiligheid
  28. Monitoring en verantwoording (incl. aanlevering gegevens aan derden)
  29. Overleg met de opdrachtgever
  30. Rapportage aan de opdrachtgever inzake individuele gevallen
  31. Interne en externe communicatie
  32. Eindafrekening en verantwoording
    - a. Kosten
    - b. Kostenberekening
    - c. Opmerkingen over de kosten
    - d. Indexering
    - e. BTW
    - f. Werk buiten opdracht gemeente
    - g. Betaling
- **Leveringen van de gemeente ten behoeve van de coöperatie**
    33. Beleidsafstemming tussen gemeente en coöperatie
    34. Hosting infrastructuur
    35. Applicatiehosting en -beheer
    36. Servicevensters
    37. Meldingen
    38. Onderhoud aan en toegang tot de datacenters
    39. Communicatie
    40. Overleg met de coöperatie
    41. Financiering en betaling
    42. Eindafrekening en verantwoording
  - **Slotbepalingen**
    43. Algemene ledenvergadering
    44. Evaluatie en wijzigingen
    45. Wetswijzigingen
    46. Escalatie en frictiekosten
    47. Toepasselijk recht en geschillen
    48. Onvoorzien