Uitvoeringsafspraken bij Dienstverleningsovereenkomst

Bureau Zelfstandigen Gooi- & Vechtstreek

1. Beschrijving dienstverlening/producten, kwaliteit en uitvoeringsafspraken

1.1 Definities:

Bestandsbeheer:	Het (administratief) verwerken van mutaties op de toegekende uitkering
Contactpersoon:	Aangewezen medewerker van mandaatgever en gemandateerde
Flankerend beleid:	Schuldhulpverlening, minimaregelingen, PW-beleid, etc.
Gemandateerde:	Hilversum
Inkomensdeel:	De verstrekte uitkering inclusief de bijzondere bijstand die behoort bij de Jaarnorm
Mandaatgever:	Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Huizen, Laren, Weesp, Wijdemeren
Nacalculatie:	Er is korter of langer over een werkproces gedaan dan gecalculeerd in het productenboek.
Uitkering:	Bbz-uitkering
Wet- en regelgeving:	- Participatiewet (Inkomensdeel en Werkdeel) voor zover van toepassing op zelfstandigen; - Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz); - Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandigen (Ioaz); - toekomstige aanverwante regelingen.

2. Dienstverlening en mandaat

2.1 Dienstverlening algemeen

Gemandateerde verricht voor mandaatgever alle (rechts)handelingen die nodig zijn voor het volledig en correct uitvoeren van de wet- en regelgeving;
De verantwoording aan het ministerie doet de mandaatgever zelf (Beeld van de Uitvoering en SISA). De gemandateerde informeert de mandaatgever tijdig wat, waar en wanneer er verantwoord moet worden en levert de informatie. Gemandateerde draagt verantwoordelijkheid voor te late levering.
Mandaatgever wordt tijdig, in ieder geval door middel van het jaarverslag en jaarplan, op de hoogte gesteld van de kwaliteit van de uitvoering.

2.2 Mandaat

Mandaatgever regelt het mandaat, volmacht en machtiging voor de uitvoering van de wet- en regelgeving.
Hieronder wordt ook verstaan de vertegenwoordiging in rechte.
Ondanks het mandaat wordt in de volgende situaties overleg gepleegd met de contactpersoon van de mandaatgever:

- in situaties waarvoor (nog) geen duidelijke beleidslijnen, richtlijnen en/of beleidsregels zijn geformuleerd of als afwijking van het geldende beleid noodzakelijk is;
- als de uitoefening van de bevoegdheid leidt tot strijdigheid met vastgesteld beleid, richtlijnen of voorschriften of als de uitoefening leidt tot een overschrijding van het budget;
- als de uitoefening van de bevoegdheid betrekking heeft op een, naar redelijkerwijs kan worden aangenomen, politiek gevoelig onderwerp of als het een ongewenste precedentwerking oproept;
- als het een situatie betreft, waarover de standpunten tussen betrokken partijen uiteenlopen;
- als de mandaatgever dit schriftelijk te kennen geeft aan de gemandateerde.

3. Producten

3.1 Advies, aanvraag en bestandsbeheer

Gemandateerde verzorgt voor de mandaatgever de uitvoering van de wet- en regelgeving.
Hieronder wordt verstaan:

- het (mede) verzorgen van voorlichting en doorverwijzing;

- het doen indienen van een aanvraag;
- het verrichten van onderzoek naar het recht op een uitkering;
- het nemen van een besluit;
- het uitvoeren van het besluit;
- het signaleren van problemen bij de zelfstandigen en de terugkoppeling van dit signaal aan de mandaatgever.

Gemandateerde verzorgt voor mandaatgever de uitvoering van het bestandsbeheer met uitzondering van de Ioaz.

3.2 Bestandsbeheer, contactafspraken bij overname van cliënten

Als de cliënt zich voor het eerst meldt bij gemandateerde, wordt een kort verslag in de vorm van een 1e contactformulier gemaakt. Dit wordt opgestuurd naar de contactpersoon van mandaatgever.
De beslissing over het zelfstandigentraject wordt altijd in overleg met de contactpersoon van mandaatgever genomen. Bij verschil van mening neemt de mandaatgever uiteindelijk de beslissing.
Als gemandateerde aangeeft over onvoldoende gegevens te beschikken (vanuit Suwinet), verstrekt de contactpersoon van mandaatgever de gegevens.
Bij overdracht van een bestaande cliënt van mandaatgever wordt met toestemming van de cliënt door de contactpersoon van mandaatgever alle relevante bewijsstukken uit het fysieke dossier ter beschikking gesteld aan de gemandateerde. Gemandateerde maakt met behulp daarvan een eigen dossier van de cliënt aan.
Er vindt incidenteel overleg plaats tussen de contactpersoon van mandaatgever en gemandateerde voor casusbespreking.
Als een beslissing wordt genomen over een lening voor bedrijfskapitaal hoger dan het maximum bedrag van artikel 24 in het Bbz-2004, wordt de mandaatgever om toestemming gevraagd.
Gemandateerde zorgt voor de afwikkeling van de op te stellen (notariële) akten.

3.3 Afstemming en Handhaving

Gemandateerde voert de afstemming en handhaving uit conform het beleid van de mandaatgever.

3.4 Debiteurenbeheer

Gemandateerde verzorgt de terug- en invordering op basis van de wet- en regelgeving (met uitzondering van de Ioaz).
Gemandateerde verzorgt de uitvoering van verantwoord debiteurenbeheer.
Hieronder wordt verstaan dat er oog is voor de toekomst van de onderneming, maar ook voor een correcte uitvoering van de wet- en regelgeving.
Gemandateerde houdt mandaatgever (on)gevraagd op de hoogte van:

- (Mutaties in het aantal) debiteuren
- (Mutaties in de) totalen aan openstaande leningen en vorderingen
- (Mutaties in de) achterstanden
- Acties om het debiteurenbeheer op peil te houden

Het debiteurenbeheer wordt uitgevoerd conform het beleid van de mandaatgever.
Gemandateerde boekt oninbare vorderingen af in overleg met overleg met mandaatgever.

3.5 Administratie

Gemandateerde verzorgt voor mandaatgever de uitvoering van de uitkerings- & debiteurenadministratie (inclusief uitbetalingen). Dit geldt voor alle producten als genoemd in dit hoofdstuk, indien administratie hiervoor van toepassing is.

4. Overige producten en specifieke uitvoeringsafspraken

4.1 Beleid met betrekking tot het Bbz en/of aanverwante regelingen

De uitvoering van de wet- en regelgeving gebeurt conform het beleid van de mandaatgever.
Hieronder wordt niet verstaan:

- uitvoeringsafspraken,
- 'ongeschreven' beleidsregels.

Mandaatgever en gemandateerde spannen zich in om afwijkend beleid op het betreffende terrein te voorkomen.
Gemandateerde geeft, voorafgaand aan de vaststelling van afwijkend beleid, in een offerte aan wat de extra uitvoeringskosten voor gemandateerde zijn.
Mandaatgever draagt er zorg voor dat relevante concept verordeningen, beleidsregels en beleidsplannen tijdig aan gemandateerde worden voorgelegd voor reactie.
Binnen een maand na bekendmaking wordt aan gemandateerde een exemplaar van de nieuwe verordening, beleidsregels en beleidsplannen verstrekt en/of wordt deze verwezen naar de vindplaats op internet.

4.2 Incidentele situaties

Als mandaatgever een advies (op papier) wenst van gemandateerde en/of incidentele werkzaamheden door gemandateerde wil laten uitvoeren die buiten deze overeenkomst vallen, kan zij gemandateerde verzoeken een offerte te laten uit brengen.
Gemandateerde zal een offerte uitbrengen (op uurbasis).
Door het accepteren van de offerte verstrekt de mandaatgever de opdracht aan gemandateerde ter realisatie van bedoeld advies en/of bedoelde werkzaamheden.

4.3 Bezwaar & beroep en vertegenwoordiging in rechte

Gemandateerde verzorgt voor mandaatgever de uitvoering 3.1 van bezwaar & beroep voor zover van toepassing.
De productonderverdeling die hierbij wordt gehanteerd is als volgt:

- een cliënt kan bezwaar aantekenen bij mandaatgever;
- mandaatgever stuurt gemandateerde binnen 14 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift of het beroepschrift een kopie daarvan;
- gemandateerde geeft te kennen of de beslissing naar het inzicht van gemandateerde op de juiste gronden is genomen, bijstelling behoeft en/of het geschil middels premediation kan worden opgelost;
- gemandateerde stelt het verweerschrift op en verdedigt dit in bezwaarzaken op de hoorzitting bij mandaatgever;
- gemandateerde vertegenwoordigt mandaatgever in beroepszaken en verzoeken om voorlopige voorzieningen.

4.4 Klachtenafhandeling

Klachten van cliënten worden door gemandateerde aangenomen en verwerkt.
Klachten die bij mandaatgever binnenkomen, worden direct doorgestuurd naar gemandateerde.
Klachten worden behandeld in overeenstemming met de klachtenprocedure van gemandateerde en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
De klachtenafhandeling komt voor rekening van gemandateerde.
Gemandateerde houdt een administratie bij van de genoemde klachten.
Gemandateerde rapporteert aan mandaatgever over:

- aard en inhoud van de klachten;
- de te nemen beslissing op de klachten.

4.5 Communicatie

Gemandateerde is primair verantwoordelijk voor communicatie naar cliënten over de wet- en regelgeving en de daarbij horende organisatie van de uitvoering.
Hieronder wordt ook verstaan het verstrekken van relevante voorlichting, zoals schuldhulpverlening voor ondernemers en participatie en re-integratie.
Communicatie aan cliënten gebeurt, voor zover nodig, in overleg met de contactpersoon van de mandaatgever.
Communicatie van grotere betekenis dan reguliere informatievoorziening, kleinere uitvoeringsaanpassingen of kleinere wijzigingen in regelgeving wordt voorafgaand aan de communicatie naar cliënten (en/of burgers) eerst aan de contactpersoon van mandaatgever gedaan.
Mandaatgever is primair verantwoordelijk voor communicatie naar cliënten over het flankerend beleid (o.a. bijzondere bijstand en minimabeleid).
Als gemandateerde signaleert dat er behoefte is aan informatie over het flankerend beleid wordt de contactpersoon van mandaatgever geïnformeerd.
Mandaatgever is primair verantwoordelijk voor informatievoorziening aan gemandateerde over het flankerend beleid. Binnen een maand na publicatie wordt aan gemandateerde een exemplaar van de nieuwe verordening, beleidsregels en beleidsplannen verstrekt en/of verwezen naar de vindplaats op internet.
De contactpersonen van gemandateerde en mandaatgever hebben structureel overleg plaats over de uitvoering van wet- en regelgeving. Dit overleg vindt ten minste twee keer per jaar plaats en is verder afhankelijk van de noodzaak. In dit overleg komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod:

- bespreking van bijzondere casuïstiek;
- tussentijdse communicatie over de kwaliteit van de uitvoering en ontwikkelingen op het gebied van de wet- en regelgeving.

4.6. Contactpersonen, werktijden, dossiers en bescherming gegevens

4.6.1. Reguliere werktijden en contactpersonen

- De dienstverleningsorganisatie en dienstverlening van gemandateerde zal voor mandaatgever en haar cliënten in werking zijn gedurende kantoortijden die ook voor gemandateerde zelf gelden.
- Functies van de contactpersonen staan in onderstaande tabel vermeld. De bijbehorende personen worden in het "Jaarplan" genoemd, tezamen met de contactgegevens.

	Gemandateerde	Mandaatgever
	Functie	Functie
Leidinggevende	Teammanager Sociaal Plein	Teamleider Kwaliteit/ ondersteuning/
Beleid en Uitvoering	Senior consulent en Beleidsadviseur	Kwaliteitsmedewerker/ beleidsadviseur
ICT	Applicatiebeheerder	Applicatiebeheerder
Financiën	Financieel medewerker	Financieel medewerker

4.6.2. Dossiers en historische gegevens

Fysieke dossiers worden digitaal opgeslagen (archief) en geregistreerd door middel van een te tekenen "verklaring ter beschikkingstelling van archiefbescheiden".
Tenzij anders afgesproken zal gemandateerde fysieke dossiers van beëindigde cliëntrelaties in het eigen archief opslaan en minimaal gedurende de wettelijk voorgeschreven bewaarperiode in bewaring houden.
Geautomatiseerde gegevens van cliënten zullen door gemandateerde worden gearchiveerd op de wijze zoals gemandateerde dat ook met de gegevens van haar eigen cliënten doet.
Digitale gegevens van cliënten worden door gemandateerde bewaard gedurende minimaal de periode als wettelijk voorgeschreven.

4.6.3. Wetgeving m.b.t. bescherming van persoonsgegevens

Gemandateerde zal bij haar dienstverlening de regels van de toepasselijke privacy wetgeving, waaronder begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet gemeentelijke basisadministratie, in acht nemen.
Mandaatgever zal hiervoor alle noodzakelijke randvoorwaarden gerealiseerd dienen te hebben om gemandateerde in de gelegenheid te stellen bovenstaande in acht te kunnen nemen. Tussen partijen wordt tevens een Verwerkersovereenkomst gesloten.

4.7 Automatiseringssysteem

Gemandateerde maakt voor geautomatiseerde verwerking en opslag van gegevens gebruik van GWS4all van softwareleverancier Centric.

5. Rapportages en verantwoording (en resultaten)

5.1. Managementinformatie

5.1.1 Jaarplan

Het jaarplan wordt vastgesteld door mandaatgever en mandaatnemer.
In dit jaarplan staat:

- een opsomming van interne ontwikkelingen (algemene beleidsvoornemens);
- een beschrijving van de te verwachte externe ontwikkelingen en eventuele acties hierop;
- een beschrijving van de te verwachte verbeteringen n.a.v. het jaarverslag;
- de vastgestelde kostprijs.

Indien daartoe aanleiding bestaat overlegt gemandateerde het jaarplan in het Directieoverleg Sociaal Domein van de Regio Gooi en Vechtstreek.

5.1.2 Jaarverslag

Het jaarverslag geeft inzicht in:

- de jaartotalen over het inkomensdeel en het bedrijfskapitaal;
- de kosten van begeleiding in het kader van de Bbz en de kosten van de aangevraagde adviezen;
- de kosten van het aantal afgewerkte producten;
- het debiteurenbeheer;
- klachten en bezwaar & beroep;

- een kort overzicht van de ontwikkelingen van het afgelopen jaar (intern en extern);
- onderbouwde argumentatie als er aanleiding is de kostprijs aan te passen.

Indien daartoe aanleiding bestaat overlegt gemandateerde het jaarverslag in het Directieoverleg Sociaal Domein van de Regio Gooi en Vechtstreek.

5.2 Kwaliteit, kwaliteitsrapportages en accountantscontrole

Gemandateerde voert de kwaliteitscontrole steekproefsgewijs uit middels – Kwaliteit in Control (KIC).
Geconstateerde fouten worden achteraf hersteld.
Indien uit de controle blijkt dat er structurele fouten worden gemaakt volgt individuele toetsing (controle één op één).
De kwaliteitscontroles worden integraal uitgevoerd op de cliëntenbestanden van mandaatgever en gemandateerde.
De accountantscontrole voor mandaatgever vindt bij gemandateerde plaats.
De accountantsverantwoording vindt voor mandaatgever afzonderlijk plaats.
De accountant van gemandateerde legt verantwoording af aan de accountant van mandaatgever.
De mandaatgever blijft eindverantwoordelijk voor het verkrijgen van een goedgekeurde verklaring van de accountant.

5.3 Resultaten

Gemandateerde spant zich minimaal gelijk in voor het eigen bestand als voor cliëntenbestand van gemandateerde, waardoor gelijke resultaten te verwachten zijn (onder relatief gelijkblijvende (economische) ontwikkelingen tussen beide gemeenten).

6. Prijzen dienstverlening

6.1 Berekeningsgrondslagen prijzen uitvoering dienstverlening

Gemandateerde verrekent de kosten van:

- de te leveren producten;
- verstrekken van uitkeringen en leningen voor bedrijfskapitaal onder verrekening van de terugbetaalde gelden;
- de adviesrapporten, entreegesprekken en begeleiding door derden.

De declaraties worden op basis van de gemeentecode aan mandaatgever toegewezen.
Eenmaal per kwartaal ontvangt mandaatgever van gemandateerde een factuur van de totaal verstrekte producten, uitkeringen, leningen en activiteiten door derden. De kostensoorten worden apart benoemd.

6.1.1. De te leveren producten

Gemandateerde stelt de kostprijs per product vast en legt dit vast in het productenboek.
Het tarief en de daarbij behorende kostprijs van de producten wordt jaarlijks voor het volgend jaar vastgelegd in het jaarplan. De producttarieven zijn gebaseerd op de huidige inzichten en de ervaringen opgedaan in voorgaande jaren.
Na afloop van elk kalenderjaar onderzoekt gemandateerde of het tarief en de daarbij behorende kostprijzen nog kostendekkend zijn.

6.1.2. Verstrekken van uitkeringen en leningen

Gemandateerde betaalt de uitkering uit aan de cliënten van mandaatgever.
Eénmaal per kwartaal vindt verrekening van de verstrekkingen plaats.
Als sprake is van verstrekking van bedrijfskapitaal vindt er een tussentijdse betaling door mandaatgever aan gemandateerde plaats.
Gemandateerde stuurt een kopie van de beschikking van de verstrekking naar mandaatgever en deze zorgt er voor dat het bedrag binnen tien werkdagen op de bankrekening van gemandateerde staat, of, als sprake is van een notariële akte, op de rekening van de notaris.
Bedragen die gemandateerde incasseert van cliënten van mandaatgever worden eenmaal per kwartaal aan mandaatgever doorbetaald.

6.1.3. De adviesrapporten, entreegesprekken en begeleiding door derden

De kosten van externe adviseurs, de entreetoets (begeleidingskeuze) en begeleiding door derden worden afzonderlijk door gemandateerde in rekening gebracht en vallen derhalve niet in de kostprijs van het product.

De kosten van externe adviseurs zijn deels gekoppeld aan de op grond van artikel 5 van de Regeling financiering en verantwoording Bbz, Ioaw en Ioaz vastgestelde maximale bedragen die voor rijksvergoeding in aanmerking komen.

6.2 Facturering en betaling

Mandaatgever verricht alle betalingen op de wijze zoals door gemandateerde is aangegeven.
Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt betaling binnen 30 dagen na factuurdatum.
Bij uitblijven van (tijdige) betaling is mandaatgever vanaf de datum waarop de betaling uiterlijk had moeten plaatsvinden, wettelijke rente verschuldigd over het gefactureerde bedrag.
Als na schriftelijke aanmaning betaling uitblijft binnen de in de aanmaning gestelde termijn, is mandaatgever tevens kosten van buitengerechtelijke incasso verschuldigd, welke kosten zullen worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
De verplichting tot het vergoeden van wettelijke rente en van buitengerechtelijke incassokosten laat onverlet het recht van gemandateerde om de schadevergoeding door geschillencommissie als bedoeld in artikel 14 van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid te laten bepalen.
Indien ter uitvoering van de dienstverlening als gevolg van een dringende reden extra kosten dienen te worden gemaakt, dient gemandateerde voorafgaand aan het maken van de kosten, een schriftelijke akkoordverklaring daarvoor van mandaatgever te hebben ontvangen.
De in het productenboek genoemde tarieven zijn exclusief verschuldigde BTW. Als gemandateerde om welke reden dan ook ten onrechte geen of te weinig BTW heeft berekend, is gemandateerde gerechtigd deze wettelijk verschuldigde BTW alsnog aan mandaatgever in rekening te brengen tot één jaar na het kalenderjaar waarin de BTW in rekening had moeten worden gebracht.

6.3 Financiële administratie

Uitkeringskosten, productkosten, begeleidings- en advieskosten (directe en indirecte verstrekkingen aan cliënten; onder andere uitkeringen en trajecten) van mandaatgever worden op basis van de gemeentecodes van de afzonderlijke gemeenten eenmaal per kwartaal gefactureerd en verrekend. Uitzondering betreft de verstrekking van bedrijfskapitaal als bedoeld in artikel 6.1.2.
Gemandateerde en mandaatgever maken in overleg en op grond van ervaringscijfers de prognoses voor een begroting.

6.4 Nacalculatie

Vóór 1 april van het jaar volgend op het verstrijken van het boekjaar wordt door gemandateerde een nacalculatie in rekening gebracht.
De nacalculatie biedt voldoende inzicht in de kosten en de reden tot nacalculatie.
Als mandaatgever het niet eens is met de verrekening dan is hij verplicht gemandateerde hiervan uiterlijk vier weken na ontvangst van de rapportage schriftelijk op de hoogte te stellen.
Als gemandateerde het wel eens is met de nacalculatie, dan vindt betaling binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur plaats.

7. Inwerkingtreding

Deze uitvoeringsafspraken treden in werking met ingang van 1 juni 2018.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend.

Gemeente Huizen, ook handelend namens Blaricum, Eemnes en Laren

Mandaatgever Datum:

Gemeente Hilversum

Gemandateerde Datum: 8 mei 2018

Uitvoeringsafspraken bij Dienstverleningsovereenkomst

Bureau Zelfstandigen Gooi- & Vechtstreek

1. Beschrijving dienstverlening/producten, kwaliteit en uitvoeringsafspraken

1.1 Definities:

Bestandsbeheer:	Het (administratief) verwerken van mutaties op de toegekende uitkering
Contactpersoon:	Aangewezen medewerker van mandaatgever en gemandateerde
Flankerend beleid:	Schuldhulpverlening, minimaregelingen, PW-beleid, etc.
Gemandateerde:	Hilversum
Inkomensdeel:	De verstrekte uitkering inclusief de bijzondere bijstand die behoort bij de Jaarnorm
Mandaatgever:	Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Huizen, Laren, Weesp, Wijdemeren
Nacalculatie:	Er is korter of langer over een werkproces gedaan dan gecalculeerd in het productenboek.
Uitkering:	Bbz-uitkering
Wet- en regelgeving:	- Participatiewet (Inkomensdeel en Werkdeel) voor zover van toepassing op zelfstandigen; - Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz); - Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandigen (Ioaz); - toekomstige aanverwante regelingen.

2. Dienstverlening en mandaat

2.1 Dienstverlening algemeen

Gemandateerde verricht voor mandaatgever alle (rechts)handelingen die nodig zijn voor het volledig en correct uitvoeren van de wet- en regelgeving;
De verantwoording aan het ministerie doet de mandaatgever zelf (Beeld van de Uitvoering en SISA). De gemandateerde informeert de mandaatgever tijdig wat, waar en wanneer er verantwoord moet worden en levert de informatie. Gemandateerde draagt verantwoordelijkheid voor te late levering.
Mandaatgever wordt tijdig, in ieder geval door middel van het jaarverslag en jaarplan, op de hoogte gesteld van de kwaliteit van de uitvoering.

2.2 Mandaat

Mandaatgever regelt het mandaat, volmacht en machtiging voor de uitvoering van de wet- en regelgeving.
Hieronder wordt ook verstaan de vertegenwoordiging in rechte.
Ondanks het mandaat wordt in de volgende situaties overleg gepleegd met de contactpersoon van de mandaatgever:

- in situaties waarvoor (nog) geen duidelijke beleidslijnen, richtlijnen en/of beleidsregels zijn geformuleerd of als afwijking van het geldende beleid noodzakelijk is;
- als de uitoefening van de bevoegdheid leidt tot strijdigheid met vastgesteld beleid, richtlijnen of voorschriften of als de uitoefening leidt tot een overschrijding van het budget;
- als de uitoefening van de bevoegdheid betrekking heeft op een, naar redelijkerwijs kan worden aangenomen, politiek gevoelig onderwerp of als het een ongewenste precedentwerking oproept;
- als het een situatie betreft, waarover de standpunten tussen betrokken partijen uiteenlopen;
- als de mandaatgever dit schriftelijk te kennen geeft aan de gemandateerde.

3. Producten

3.1 Advies, aanvraag en bestandsbeheer

Gemandateerde verzorgt voor de mandaatgever de uitvoering van de wet- en regelgeving.
Hieronder wordt verstaan:

- het (mede) verzorgen van voorlichting en doorverwijzing;

- het doen indienen van een aanvraag;
- het verrichten van onderzoek naar het recht op een uitkering;
- het nemen van een besluit;
- het uitvoeren van het besluit;
- het signaleren van problemen bij de zelfstandigen en de terugkoppeling van dit signaal aan de mandaatgever.

Gemandateerde verzorgt voor mandaatgever de uitvoering van het bestandsbeheer met uitzondering van de Ioaz.

3.2 Bestandsbeheer, contactafspraken bij overname van cliënten

Als de cliënt zich voor het eerst meldt bij gemandateerde, wordt een kort verslag in de vorm van een 1e contactformulier gemaakt. Dit wordt opgestuurd naar de contactpersoon van mandaatgever.
De beslissing over het zelfstandigentraject wordt altijd in overleg met de contactpersoon van mandaatgever genomen. Bij verschil van mening neemt de mandaatgever uiteindelijk de beslissing.
Als gemandateerde aangeeft over onvoldoende gegevens te beschikken (vanuit Suwinet), verstrekt de contactpersoon van mandaatgever de gegevens.
Bij overdracht van een bestaande cliënt van mandaatgever wordt met toestemming van de cliënt door de contactpersoon van mandaatgever alle relevante bewijsstukken uit het fysieke dossier ter beschikking gesteld aan de gemandateerde. Gemandateerde maakt met behulp daarvan een eigen dossier van de cliënt aan.
Er vindt incidenteel overleg plaats tussen de contactpersoon van mandaatgever en gemandateerde voor casusbespreking.
Als een beslissing wordt genomen over een lening voor bedrijfskapitaal hoger dan het maximum bedrag van artikel 24 in het Bbz-2004, wordt de mandaatgever om toestemming gevraagd.
Gemandateerde zorgt voor de afwikkeling van de op te stellen (notariële) akten.

3.3 Afstemming en Handhaving

Gemandateerde voert de afstemming en handhaving uit conform het beleid van de mandaatgever.

3.4 Debiteurenbeheer

Gemandateerde verzorgt de terug- en invordering op basis van de wet- en regelgeving (met uitzondering van de Ioaz).
Gemandateerde verzorgt de uitvoering van verantwoord debiteurenbeheer.
Hieronder wordt verstaan dat er oog is voor de toekomst van de onderneming, maar ook voor een correcte uitvoering van de wet- en regelgeving.
Gemandateerde houdt mandaatgever (on)gevraagd op de hoogte van:

- (Mutaties in het aantal) debiteuren
- (Mutaties in de) totalen aan openstaande leningen en vorderingen
- (Mutaties in de) achterstanden
- Acties om het debiteurenbeheer op peil te houden

Het debiteurenbeheer wordt uitgevoerd conform het beleid van de mandaatgever.
Gemandateerde boekt oninbare vorderingen af in overleg met overleg met mandaatgever.

3.5 Administratie

Gemandateerde verzorgt voor mandaatgever de uitvoering van de uitkerings- & debiteurenadministratie (inclusief uitbetalingen). Dit geldt voor alle producten als genoemd in dit hoofdstuk, indien administratie hiervoor van toepassing is.

4. Overige producten en specifieke uitvoeringsafspraken

4.1 Beleid met betrekking tot het Bbz en/of aanverwante regelingen

De uitvoering van de wet- en regelgeving gebeurt conform het beleid van de mandaatgever.
Hieronder wordt niet verstaan:

- uitvoeringsafspraken,
- 'ongeschreven' beleidsregels.

Mandaatgever en gemandateerde spannen zich in om afwijkend beleid op het betreffende terrein te voorkomen.
Gemandateerde geeft, voorafgaand aan de vaststelling van afwijkend beleid, in een offerte aan wat de extra uitvoeringskosten voor gemandateerde zijn.
Mandaatgever draagt er zorg voor dat relevante concept verordeningen, beleidsregels en beleidsplannen tijdig aan gemandateerde worden voorgelegd voor reactie.
Binnen een maand na bekendmaking wordt aan gemandateerde een exemplaar van de nieuwe verordening, beleidsregels en beleidsplannen verstrekt en/of wordt deze verwezen naar de vindplaats op internet.

4.2 Incidentele situaties

Als mandaatgever een advies (op papier) wenst van gemandateerde en/of incidentele werkzaamheden door gemandateerde wil laten uitvoeren die buiten deze overeenkomst vallen, kan zij gemandateerde verzoeken een offerte te laten uit brengen.
Gemandateerde zal een offerte uitbrengen (op uurbasis).
Door het accepteren van de offerte verstrekt de mandaatgever de opdracht aan gemandateerde ter realisatie van bedoeld advies en/of bedoelde werkzaamheden.

4.3 Bezwaar & beroep en vertegenwoordiging in rechte

Gemandateerde verzorgt voor mandaatgever de uitvoering 3.1 van bezwaar & beroep voor zover van toepassing.
De productonderverdeling die hierbij wordt gehanteerd is als volgt:

- een cliënt kan bezwaar aantekenen bij mandaatgever;
- mandaatgever stuurt gemandateerde binnen 14 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift of het beroepschrift een kopie daarvan;
- gemandateerde geeft te kennen of de beslissing naar het inzicht van gemandateerde op de juiste gronden is genomen, bijstelling behoeft en/of het geschil middels premediation kan worden opgelost;
- gemandateerde stelt het verweerschrift op en verdedigt dit in bezwaarzaken op de hoorzitting bij mandaatgever;
- gemandateerde vertegenwoordigt mandaatgever in beroepszaken en verzoeken om voorlopige voorzieningen.

4.4 Klachtenafhandeling

Klachten van cliënten worden door gemandateerde aangenomen en verwerkt.
Klachten die bij mandaatgever binnenkomen, worden direct doorgestuurd naar gemandateerde.
Klachten worden behandeld in overeenstemming met de klachtenprocedure van gemandateerde en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
De klachtenafhandeling komt voor rekening van gemandateerde.
Gemandateerde houdt een administratie bij van de genoemde klachten.
Gemandateerde rapporteert aan mandaatgever over:

- aard en inhoud van de klachten;
- de te nemen beslissing op de klachten.

4.5 Communicatie

Gemandateerde is primair verantwoordelijk voor communicatie naar cliënten over de wet- en regelgeving en de daarbij horende organisatie van de uitvoering.
Hieronder wordt ook verstaan het verstrekken van relevante voorlichting, zoals schuldhulpverlening voor ondernemers en participatie en re-integratie.
Communicatie aan cliënten gebeurt, voor zover nodig, in overleg met de contactpersoon van de mandaatgever.
Communicatie van grotere betekenis dan reguliere informatievoorziening, kleinere uitvoeringsaanpassingen of kleinere wijzigingen in regelgeving wordt voorafgaand aan de communicatie naar cliënten (en/of burgers) eerst aan de contactpersoon van mandaatgever gedaan.
Mandaatgever is primair verantwoordelijk voor communicatie naar cliënten over het flankerend beleid (o.a. bijzondere bijstand en minimabeleid).
Als gemandateerde signaleert dat er behoefte is aan informatie over het flankerend beleid wordt de contactpersoon van mandaatgever geïnformeerd.
Mandaatgever is primair verantwoordelijk voor informatievoorziening aan gemandateerde over het flankerend beleid. Binnen een maand na publicatie wordt aan gemandateerde een exemplaar van de nieuwe verordening, beleidsregels en beleidsplannen verstrekt en/of verwezen naar de vindplaats op internet.
De contactpersonen van gemandateerde en mandaatgever hebben structureel overleg plaats over de uitvoering van wet- en regelgeving. Dit overleg vindt ten minste twee keer per jaar plaats en is verder afhankelijk van de noodzaak. In dit overleg komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod:

- bespreking van bijzondere casuïstiek;
- tussentijdse communicatie over de kwaliteit van de uitvoering en ontwikkelingen op het gebied van de wet- en regelgeving.

4.6. Contactpersonen, werktijden, dossiers en bescherming gegevens

4.6.1. Reguliere werktijden en contactpersonen

- De dienstverleningsorganisatie en dienstverlening van gemandateerde zal voor mandaatgever en haar cliënten in werking zijn gedurende kantoortijden die ook voor gemandateerde zelf gelden.
- Functies van de contactpersonen staan in onderstaande tabel vermeld. De bijbehorende personen worden in het "Jaarplan" genoemd, tezamen met de contactgegevens.

	Gemandateerde	Mandaatgever
	Functie	Functie
Leidinggevende	Teammanager Sociaal Plein	Teamleider Kwaliteit/ ondersteuning/
Beleid en Uitvoering	Senior consulent en Beleidsadviseur	Kwaliteitsmedewerker/ beleidsadviseur
ICT	Applicatiebeheerder	Applicatiebeheerder
Financiën	Financieel medewerker	Financieel medewerker

4.6.2. Dossiers en historische gegevens

Fysieke dossiers worden digitaal opgeslagen (archief) en geregistreerd door middel van een te tekenen "verklaring ter beschikkingstelling van archiefbescheiden".
Tenzij anders afgesproken zal gemandateerde fysieke dossiers van beëindigde cliëntrelaties in het eigen archief opslaan en minimaal gedurende de wettelijk voorgeschreven bewaarperiode in bewaring houden.
Geautomatiseerde gegevens van cliënten zullen door gemandateerde worden gearchiveerd op de wijze zoals gemandateerde dat ook met de gegevens van haar eigen cliënten doet.
Digitale gegevens van cliënten worden door gemandateerde bewaard gedurende minimaal de periode als wettelijk voorgeschreven.

4.6.3. Wetgeving m.b.t. bescherming van persoonsgegevens

Gemandateerde zal bij haar dienstverlening de regels van de toepasselijke privacy wetgeving, waaronder begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet gemeentelijke basisadministratie, in acht nemen.
Mandaatgever zal hiervoor alle noodzakelijke randvoorwaarden gerealiseerd dienen te hebben om gemandateerde in de gelegenheid te stellen bovenstaande in acht te kunnen nemen. Tussen partijen wordt tevens een Verwerkersovereenkomst gesloten.

4.7 Automatiseringssysteem

Gemandateerde maakt voor geautomatiseerde verwerking en opslag van gegevens gebruik van GWS4all van softwareleverancier Centric.

5. Rapportages en verantwoording (en resultaten)

5.1. Managementinformatie

5.1.1 Jaarplan

Het jaarplan wordt vastgesteld door mandaatgever en mandaatnemer.
In dit jaarplan staat:

- een opsomming van interne ontwikkelingen (algemene beleidsvoornemens);
- een beschrijving van de te verwachte externe ontwikkelingen en eventuele acties hierop;
- een beschrijving van de te verwachte verbeteringen n.a.v. het jaarverslag;
- de vastgestelde kostprijs.

Indien daartoe aanleiding bestaat overlegt gemandateerde het jaarplan in het Directieoverleg Sociaal Domein van de Regio Gooi en Vechtstreek.

5.1.2 Jaarverslag

Het jaarverslag geeft inzicht in:

- de jaartotalen over het inkomensdeel en het bedrijfskapitaal;
- de kosten van begeleiding in het kader van de Bbz en de kosten van de aangevraagde adviezen;
- de kosten van het aantal afgewerkte producten;
- het debiteurenbeheer;
- klachten en bezwaar & beroep;

- een kort overzicht van de ontwikkelingen van het afgelopen jaar (intern en extern);
- onderbouwde argumentatie als er aanleiding is de kostprijs aan te passen.

Indien daartoe aanleiding bestaat overlegt gemandateerde het jaarverslag in het Directieoverleg Sociaal Domein van de Regio Gooi en Vechtstreek.

5.2 Kwaliteit, kwaliteitsrapportages en accountantscontrole

Gemandateerde voert de kwaliteitscontrole steekproefsgewijs uit middels – Kwaliteit in Control (KIC).
Geconstateerde fouten worden achteraf hersteld.
Indien uit de controle blijkt dat er structurele fouten worden gemaakt volgt individuele toetsing (controle één op één).
De kwaliteitscontroles worden integraal uitgevoerd op de cliëntenbestanden van mandaatgever en gemandateerde.
De accountantscontrole voor mandaatgever vindt bij gemandateerde plaats.
De accountantsverantwoording vindt voor mandaatgever afzonderlijk plaats.
De accountant van gemandateerde legt verantwoording af aan de accountant van mandaatgever.
De mandaatgever blijft eindverantwoordelijk voor het verkrijgen van een goedgekeurde verklaring van de accountant.

5.3 Resultaten

Gemandateerde spant zich minimaal gelijk in voor het eigen bestand als voor cliëntenbestand van gemandateerde, waardoor gelijke resultaten te verwachten zijn (onder relatief gelijkblijvende (economische) ontwikkelingen tussen beide gemeenten).

6. Prijzen dienstverlening

6.1 Berekeningsgrondslagen prijzen uitvoering dienstverlening

Gemandateerde verrekent de kosten van:

- de te leveren producten;
- verstrekken van uitkeringen en leningen voor bedrijfskapitaal onder verrekening van de terugbetaalde gelden;
- de adviesrapporten, entreegesprekken en begeleiding door derden.

De declaraties worden op basis van de gemeentecode aan mandaatgever toegewezen.
Eenmaal per kwartaal ontvangt mandaatgever van gemandateerde een factuur van de totaal verstrekte producten, uitkeringen, leningen en activiteiten door derden. De kostensoorten worden apart benoemd.

6.1.1. De te leveren producten

Gemandateerde stelt de kostprijs per product vast en legt dit vast in het productenboek.
Het tarief en de daarbij behorende kostprijs van de producten wordt jaarlijks voor het volgend jaar vastgelegd in het jaarplan. De producttarieven zijn gebaseerd op de huidige inzichten en de ervaringen opgedaan in voorgaande jaren.
Na afloop van elk kalenderjaar onderzoekt gemandateerde of het tarief en de daarbij behorende kostprijzen nog kostendekkend zijn.

6.1.2. Verstrekken van uitkeringen en leningen

Gemandateerde betaalt de uitkering uit aan de cliënten van mandaatgever.
Eénmaal per kwartaal vindt verrekening van de verstrekkingen plaats.
Als sprake is van verstrekking van bedrijfskapitaal vindt er een tussentijdse betaling door mandaatgever aan gemandateerde plaats.
Gemandateerde stuurt een kopie van de beschikking van de verstrekking naar mandaatgever en deze zorgt er voor dat het bedrag binnen tien werkdagen op de bankrekening van gemandateerde staat, of, als sprake is van een notariële akte, op de rekening van de notaris.
Bedragen die gemandateerde incasseert van cliënten van mandaatgever worden eenmaal per kwartaal aan mandaatgever doorbetaald.

6.1.3. De adviesrapporten, entreegesprekken en begeleiding door derden

De kosten van externe adviseurs, de entreetoets (begeleidingskeuze) en begeleiding door derden worden afzonderlijk door gemandateerde in rekening gebracht en vallen derhalve niet in de kostprijs van het product.

De kosten van externe adviseurs zijn deels gekoppeld aan de op grond van artikel 5 van de Regeling financiering en verantwoording Bbz, Ioaw en Ioaz vastgestelde maximale bedragen die voor rijksvergoeding in aanmerking komen.

6.2 Facturering en betaling

Mandaatgever verricht alle betalingen op de wijze zoals door gemandateerde is aangegeven.
Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt betaling binnen 30 dagen na factuurdatum.
Bij uitblijven van (tijdige) betaling is mandaatgever vanaf de datum waarop de betaling uiterlijk had moeten plaatsvinden, wettelijke rente verschuldigd over het gefactureerde bedrag.
Als na schriftelijke aanmaning betaling uitblijft binnen de in de aanmaning gestelde termijn, is mandaatgever tevens kosten van buitengerechtelijke incasso verschuldigd, welke kosten zullen worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
De verplichting tot het vergoeden van wettelijke rente en van buitengerechtelijke incassokosten laat onverlet het recht van gemandateerde om de schadevergoeding door geschillencommissie als bedoeld in artikel 14 van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid te laten bepalen.
Indien ter uitvoering van de dienstverlening als gevolg van een dringende reden extra kosten dienen te worden gemaakt, dient gemandateerde voorafgaand aan het maken van de kosten, een schriftelijke akkoordverklaring daarvoor van mandaatgever te hebben ontvangen.
De in het productenboek genoemde tarieven zijn exclusief verschuldigde BTW. Als gemandateerde om welke reden dan ook ten onrechte geen of te weinig BTW heeft berekend, is gemandateerde gerechtigd deze wettelijk verschuldigde BTW alsnog aan mandaatgever in rekening te brengen tot één jaar na het kalenderjaar waarin de BTW in rekening had moeten worden gebracht.

6.3 Financiële administratie

Uitkeringskosten, productkosten, begeleidings- en advieskosten (directe en indirecte verstrekkingen aan cliënten; onder andere uitkeringen en trajecten) van mandaatgever worden op basis van de gemeentecodes van de afzonderlijke gemeenten eenmaal per kwartaal gefactureerd en verrekend. Uitzondering betreft de verstrekking van bedrijfskapitaal als bedoeld in artikel 6.1.2.
Gemandateerde en mandaatgever maken in overleg en op grond van ervaringscijfers de prognoses voor een begroting.

6.4 Nacalculatie

Vóór 1 april van het jaar volgend op het verstrijken van het boekjaar wordt door gemandateerde een nacalculatie in rekening gebracht.
De nacalculatie biedt voldoende inzicht in de kosten en de reden tot nacalculatie.
Als mandaatgever het niet eens is met de verrekening dan is hij verplicht gemandateerde hiervan uiterlijk vier weken na ontvangst van de rapportage schriftelijk op de hoogte te stellen.
Als gemandateerde het wel eens is met de nacalculatie, dan vindt betaling binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur plaats.

7. Inwerkingtreding

Deze uitvoeringsafspraken treden in werking met ingang van 1 juni 2018.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend.

Gemeente Huizen, ook handelend namens Blaricum, Eemnes en Laren

Mandaatgever Datum:

Gemeente Hilversum

Gemandateerde Datum: 8 mei 2018