

## Dienstverleningshandvest RUD Utrecht

### Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Begrippen

In dit dienstverleningshandvest wordt verstaan onder:

- a. ambtenaar: Ambtenaren zoals bedoeld in art. 1 van de Ambtenarenwet, alsmede diegene die bij de opdrachtgever en opdrachtnemer voor de RUD Utrecht op basis van een overeenkomst naar burgerlijk recht werkzaam is;
- b. basistaken: Het Basispakket toezicht, handhaving en vergunningen zoals genoemd in de package deal, opgesteld door de Commissie Mans, versie 2.3 d.d. 25 mei 2011;
- c. deelnemers: Alle aan de regeling deelnemende colleges van burgemeester en wethouders, alsmede Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht;
- d. dienstverleningsovereenkomst: Jaarlijks terugkerende afspraken tussen de deelnemers aan de regeling en de RUD Utrecht welke in een overeenkomst wordt vastgelegd;
- e. directeur: De directeur van RUD Utrecht als bedoeld in art. 27 van de regeling;
- f. eigenaar: het algemeen bestuur zoals bedoeld in art. 4 van de regeling
- g. incidentele taakuitvoering: de uitvoering van taken die behoren tot de basis- en plustaken, en die zich specifiek kenmerkt door spoedeisendheid, excessieve en onvoorziene hoeveelheid werk en/of politiek gevoelige karakter van de gevraagde taakuitvoering.
- h. kwaliteitscriteria: de kwaliteitscriteria 2.1 versie d.d. 7 september 2012;
- i. opdrachtgever: De individuele colleges van burgemeester en wethouders, respectievelijk Gedeputeerde Staten van de deelnemer in de regeling;
- j. opdrachtnemer: Het dagelijks bestuur als bedoeld in art. 12 van de regeling;
- k. plustaken: Aanvullende taken die aan de RUD Utrecht kunnen worden opgedragen;
- l. takenpakket: Het geheel aan uit te voeren basis – en eventuele plustaken welke in een dienstverleningsovereenkomst nader worden gespecificeerd;
- m. regeling: De gemeenschappelijke regeling Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht , hierna te noemen RUD Utrecht;
- n. mandaatregeling; regeling tussen gemeenten, provincie Utrecht en RUD Utrecht om het takenpakket uit te kunnen uitvoeren.

#### Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Dit dienstverleningshandvest is van toepassing op de uitvoering van het takenpakket dat middels een dienstverleningsovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt overeengekomen.
2. Dit dienstverleningshandvest is van toepassing op het handelen van alle ambtenaren van de RUD Utrecht en deelnemers, voor zover zij gerelateerd zijn aan de werkzaamheden van de RUD Utrecht overeenkomstig artikel 3, 18 en 19 van de regeling
3. Op de instemming met, en uitvoering van de incidentele taakuitvoering als bedoeld in artikel 6, is dit handvest van toepassing.
4. De toepasselijkheid van andere voorwaarden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dan die in dit dienstverleningshandvest staan, wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### Artikel 3: Wijziging handvest

1. Indien er omstandigheden optreden die naar mening van opdrachtgever en/ of opdrachtnemer van invloed kunnen zijn op de toepassing van dit handvest, treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg.
2. Onder het gestelde in het eerste lid wordt ook bedoeld de situatie waarin bepalingen in dit handvest naar mening van opdrachtgever en/of opdrachtnemer onverbindend of onuitvoerbaar zijn.
3. Indien nodig, doch tenminste elke 5 jaar wordt geëvalueerd of het handvest aanpassing behoeft.
4. Indien een meerderheid van de deelnemers van mening is dat het handvest gewijzigd dient, dan stelt de initiatiefnemer met opdrachtnemer gezamenlijk een voorstel tot wijziging van het handvest op voor de eigenaar van RUD Utrecht.
1. Afwijkingen van, en aanvullingen op, dit dienstverleningshandvest zijn slechts geldig indien deze door de eigenaar van RUD Utrecht middels de daarvoor geldende besluitvormingsprocedure zijn goedgekeurd.

2. Tussentijdse onderhandelingen, waaronder het moment van het sluiten van de dienstverleningsovereenkomst inbegrepen, over de voorwaarden in dit handvest wijst de eigenaar nadrukkelijk van de hand.

## **Hoofdstuk 2: Takenpakket**

### **Artikel 4: Minimale inbreng**

1. Opdrachtgever geeft ten minste opdracht tot de uitvoering van het basistakenpakket, waarvoor hij bevoegd gezag is, conform de landelijke geldende afspraken.
2. Opdrachtnemer verplicht zich ten minste tot de uitvoering van het door opdrachtgever ingebrachte minimale takenpakket.

### **Artikel 5: Plustaken**

1. Een plustaak wordt door de opdrachtnemer uitgevoerd indien deze naar aard en omvang door de RUD kan worden uitgevoerd conform de geldende kwaliteitscriteria, en voor zover zij niet behoort tot het basistakenpakket. Opdrachtnemer verplicht zich ten minste tot de uitvoering van de door opdrachtgever bij aanvang van RUD Utrecht ingebrachte plustaken.
2. De opdrachtgever en de opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering van de plustaken door de opdrachtnemer in de dienstverleningsovereenkomst.
3. Daarbij wordt in ieder geval het moment van start van de uitvoering geregeld.

### **Artikel 6: Incidentele taakuitvoering**

1. Indien de uitvoering van taken een in de ogen van opdrachtnemer een incidenteel karakter kent zoals omschreven in art 1 sub g, dan treden partijen met elkaar in overleg.
2. Overeenstemming over de incidentele taakuitvoering wordt schriftelijk middels een separate overeenkomst vastgelegd. Hierin worden maatwerkafspraken gemaakt omtrent de taakuitvoering.
3. Indien de incidentele taakuitvoering een spoedeisend en of politiek gevoelig karakter heeft, kan deze in overleg met opdrachtgever met voorrang boven het afgesproken takenpakket worden uitgevoerd.
4. Indien de gevraagde werkzaamheden niet passen binnen de mandaatregeling van opdrachtgever, wordt bij de opdrachtbevestiging tevens een mandaat voor de uitvoering ervan verstrekt.

### **Artikel 7: Weigeringsgronden taak**

1. Opdrachtnemer kan de uitvoering van het takenpakket, alsmede incidentele taakuitvoering enkel weigeren indien deze in strijd is met geldende wet- en regelgeving.
2. Opdrachtnemer kan de uitvoering van een plustaak en/of de incidentele taakuitvoering ook weigeren indien de taken niet passen binnen de aanwezige expertise, het karakter van RUD Utrecht, of omdat de taken niet uitgevoerd kunnen worden volgens de geldende kwaliteitscriteria.
3. Over de eventuele gevolgen van de weigering als bedoeld in het tweede lid, zal opdrachtnemer te allen tijde adviseren dat bij de opdrachtgever separate besluitvorming plaats vindt omtrent de uitoefening van de gewenste taak.

### **Artikel 8: Wijziging in aard en omvang takenpakket**

1. Opdrachtgever brengt een initiatief tot vrijwillige wijziging in aard en omvang van het takenpakket schriftelijk ter kennis van de opdrachtnemer.
2. Het schrijven dient ten minste de oorzaak, aard en omvang van de wijziging te bevatten.
3. Indien de situatie zoals genoemd in het eerste lid zich voordoet, dan inventariseert de opdrachtnemer welke gevolgen dit heeft voor RUD Utrecht. Onderdeel van de inventarisatie vormt een oplossing hoe opdrachtnemer met de verzochte wijziging kan omgaan. Na voltooiing van de inventarisatie informeert opdrachtnemer de eigenaar van RUD Utrecht, alsmede de opdrachtgever bij de eerstvolgende gelegenheid.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer dienen overeenstemming te bereiken over de wijziging. Dit blijkt uit een wederzijdse schriftelijke instemming.
5. Behoudens de situatie genoemd in art. 10 lid 1, gaat een wijziging in de omvang van het takenpakket in, na het afsluiten van de eerstvolgende dienstverleningsovereenkomst.

### **Artikel 9: Gevolgen van de wijziging in aard en omvang takenpakket**

1. Indien de aard en omvang van het basistakenpakket wijzigt als gevolg van een wijziging van de geldende wet- en regelgeving, dan geldt het basistakenpakket na die wijziging, eea conform art. 1 sub j van de regeling.
2. Indien een wijziging een batig saldo oplevert, dan wordt dat in eerste instantie toegevoegd aan de algemene reserve. Artikel 31 van de regeling is dan van toepassing.
3. Indien een wijziging in de aard en omvang van de plustaken tot gevolg heeft dat de toetsing aan de kwaliteitscriteria een weigeringsgrond oplevert als bedoeld in artikel 7 lid 2, dan stelt opdracht-

nemer de eigenaar van RUD Utrecht daarvan in kennis. Over de hiermee gepaard gaande gevolgen zal de eigenaar van RUD Utrecht een besluit nemen.

#### **Artikel 10: Voorwaarden vermindering takenpakket**

1. Een verzoek tot vermindering van de minimale inbreng als bedoeld in art. 4 wordt gezien als een verzoek tot uittreding als bedoeld in art. 38 van de regeling. Art. 38 is van overeenkomstige toepassing.
2. Het eerste lid is niet van toepassing, indien de vermindering het gevolg is van veranderde nationale en bovennationale wet- en regelgeving.
3. Voor een verzoek tot vermindering van het takenpakket wordt een opzegtermijn van ten minste één jaar in acht genomen. De opdrachtgever moet de met deze opzegging gepaard gaande in redelijkheid te berekenen frictiekosten vergoeden.
4. De opzegtermijn bedoeld in het derde lid is niet van toepassing, wanneer wijzigingen in nationale en boven nationale wet- en regelgeving nopen tot wijziging van het takenpakket.
5. Een vermindering als bedoeld in het eerste lid treedt in werking met inachtneming van een termijn van een jaar, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar volgend op het jaar waarin de besluitvorming over de vermindering is genomen.
6. Indien de vermindering van het takenpakket wordt veroorzaakt door een vermindering van de plustaken welke een negatief effect heeft op de begroting van de RUD Utrecht, dan draagt opdrachtgever de frictiekosten van de vermindering naar rato van de inbreng.
7. Het genoemde in het zesde lid is niet van toepassing, indien de vermindering van plustaken het gevolg is van veranderende nationale en bovennationale wet- en regelgeving, en de gevolgen kunnen worden opgevangen binnen de beschikbare formatie en bezetting van de RUD Utrecht.
8. Een vermindering van het takenpakket is een wijziging als bedoeld in art. 8 van dit handvest. Art. 8 is overeenkomstig van toepassing.

### **Hoofdstuk 3: Uitvoering takenpakket**

#### **Artikel 11: Totstandkoming uitvoering**

1. De uitvoering van het takenpakket tussen opdrachtgever en opdrachtnemer komt tot stand op het moment dat opdrachtgever en opdrachtnemer een dienstverleningsovereenkomst met elkaar sluiten.
2. De dienstverleningsovereenkomst wordt voorafgaand aan de besluitvorming over de begroting van RUD Utrecht afgesloten voor het daaropvolgende jaar.
3. Een dienstverleningsovereenkomst bepaalt dat dit Dienstverleningshandvest onderdeel uitmaakt van de overeenkomst en dat alle bepalingen tussen partijen overeengekomen in overeenstemming met dit Dienstverleningshandvest moeten worden geïnterpreteerd.
4. Het voorgaande lid is van overeenkomstige toepassing op dienstverlening aan een niet-deelnemer. In dat geval bepaalt de dienstverleningsovereenkomst welke bepalingen van dit Dienstverleningshandvest gelden in de verhouding tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer en in hoeverre van de bepalingen van dit Dienstverleningshandvest wordt afgeweken.
5. Jaarlijks stelt het algemeen bestuur van de RUD Utrecht de standaard dienstverleningsovereenkomst voor de RUD Utrecht voor het volgende jaar vast, die later per opdrachtgever kan worden ingevuld met producten, aantallen en bedragen, als ook kan worden aangevuld met overige in onderling overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever te bepalen zaken.
6. De opdrachtnemer kan wijzigingen in de standaard dienstverleningsovereenkomst in overweging nemen, indien de noodzaak daartoe door meer dan één opdrachtgever is aangegeven en in voldoende mate is gemotiveerd.

#### **Artikel 12: Wederzijdse rechten en plichting**

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer dragen zorg voor een zorgvuldige, tijdige en juiste informatievoorziening die noodzakelijk is voor, althans van invloed is op, omstandigheden die samenhangen met een rechtmatige en doelmatige uitvoering van het takenpakket.
2. De in lid 1 bedoelde informatieverstrekking geschiedt bij voorkeur digitaal.
3. Onder het gestelde in het eerste lid wordt ook verstaan een wijziging van bestaande wet- en regelgeving, dan wel het voornemen tot het opstellen van nieuw beleid, alsmede omstandigheden die naar verwachting politieke, maatschappelijke of juridische gevolgen kunnen hebben.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken elkaar aan indien zij van mening zijn dat de invulling van het opdrachtgeverschap, resp. opdrachtnemerschap verbetering behoeft.
5. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen elkaar gevraagd en ongevraagd adviseren over zaken die te maken hebben met de uitoefening van het takenpakket. Deze adviezen zijn niet bindend.

#### **Artikel 13: Rechten en plichten opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bepalen van de aard en omvang van de uit te voeren taken.

2. Opdrachtgever laat in ieder geval jaarlijks een programma opstellen voor de uit te voeren taken. Dit dient als basis voor de uitvoering van het gehele takenpakket van RUD Utrecht.
3. Opdrachtgever bepaalt vanaf 2017 jaarlijks voor 1 mei van het jaar voorafgaand, dus voor het eerst in april 2016, aan het begrotingsjaar wat het te verwachten takenpakket zal zijn.
4. Opdrachtgever zorgt voor een tijdige aanlevering van de voor de taakuitvoering benodigde werk-dossiers. Dit geschiedt bij voorkeur digitaal.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden en gebreken in dossiers die worden overgedragen aan opdrachtnemer, ook indien genoemde onjuistheden en gebreken het gevolg zijn van gebreken in het digitale systeem van opdrachtgever.
6. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat opdrachtnemer gebruik kan maken van faciliteiten bij de opdrachtgever die nodig zijn voor de uitoefening van het takenpakket. Aan deze verplichting is voldaan indien er een algemeen te gebruiken flex plek aanwezig is, en de ambtenaar met zijn eigen apparatuur gebruik kan maken van een internetverbinding.
7. Opdrachtgever committeert zich aan afspraken die opdrachtnemer binnen de in mandaat opgegeven uitvoering van taken met derden, politie en OM daaronder inbegrepen, afsluit.
8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de archivering van alle originele dossiers.

#### **Artikel 14: Rechten en plichten opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van de taken volgens het in de DVO nader gespecificeerde kwaliteitsniveau.
2. Opdrachtnemer stelt voor 1 januari 2016 een producten en dienstencatalogus op. Hierin staat ook het kwaliteitsniveau van de producten en diensten omschreven. Deze catalogus is leidend bij het samenstellen van het takenpakket in de dienstverleningsovereenkomst. De eigenaar stelt deze producten en dienstencatalogus vast.
3. Behoudens een overgangperiode, die loopt tot aan het moment van de vaststelling van de producten en dienstencatalogus, voert opdrachtnemer de taken uit conform het vastgestelde beleid van de betreffende deelnemer, zoals dat bijvoorbeeld in de producten en dienstencatalogus van de deelnemer is vastgelegd.
4. Gedurende de in lid 3 genoemde overgangperiode voert opdrachtnemer het takenpakket uit zoals bij opdrachtgever gebruikelijk was.
5. Opdrachtnemer voert het takenpakket uit met in achtneming van tenminste de toepasselijke wet- en regelgeving en het beleid van opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop het takenpakket wordt uitgevoerd. Na ontvangst van de programma's van alle opdrachtgevers stelt zij hiertoe een jaarprogramma op.
7. Indien opdrachtnemer van mening is dat de taken in afwijking van het bedoelde beleid in het vijfde lid dienen te worden uitgevoerd, dan legt hij het besluit hieromtrent voor aan opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer voert het takenpakket binnen de daarvoor in de dienstverleningsovereenkomst afgesproken, althans wettelijk van toepassing zijnde termijnen uit. Over dreigende overschrijdingen van de termijnen informeert opdrachtnemer de opdrachtgever, ten einde passende afspraken te maken.
9. Opdrachtnemer heeft het recht om taken te laten verrichten door een door de opdrachtnemer aan te wijzen derde.
10. Opdrachtnemer voert een adequate administratie. Hieronder wordt tenminste verstaan een registratie van uitgevoerde taken per opdrachtgever, een bijbehorende urenregistratie, en besteding van middelen;
11. Per kwartaal stuurt opdrachtnemer aan het eind van elk kwartaal een rapportage aan opdrachtgever welke overzicht verschaft over de geleverde dienstverlening, verleende vergunningen, vergunningsaanvragen, geconstateerde overtredingen en de gemaakte kosten, alsmede de uitputting van de bijdrage als bedoeld in art. 17. Details omtrent de rapportage worden in de dienstverleningsovereenkomst vastgelegd.

#### **Artikel 15: Kwaliteit**

1. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het takenpakket uitgevoerd wordt door voldoende ambtenaren die in ieder geval over de minimale opleiding, kennis en kunde beschikken, of die daarvoor kunnen worden opgeleid, om te voldoen aan de kwaliteitscriteria.
2. De eigenaar besluit over de eenduidige kwaliteit van de taken, die beschreven is in de producten en dienstencatalogus, welke vanaf januari 2017 zal worden gehanteerd.
3. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben ten minste per kwartaal een dienstverleningsoverleg. In dit overleg komt in ieder geval aan de hand van de rapportage genoemd in art. 14 lid 11 de voortgang van de uitvoering van het takenpakket, de kwaliteit ervan, de betaling, almede ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van het takenpakket aan bod.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer wijzen in hun organisaties een ambtenaar en een vervangend ambtenaar aan, die verantwoordelijk zijn voor hun respectievelijke deel van het dienstverlenings-overleg.

5. Opdrachtnemer draagt zorg voor, en handelt in overeenstemming met, de beschrijving van de werkprocessen die samenhangen met de uitvoering van het takenpakket.
6. Met inachtneming van een overgangperiode van één jaar na de operationele start van de RUD Utrecht, werkt opdrachtnemer volgens de beschreven werkprocessen van haar Administratieve Organisatie.
7. Opdrachtnemer zorgt, al dan niet in overleg met opdrachtgever, voor kwaliteitsverbetering en innovatie.

#### **Artikel 16: Tekortkoming in de uitvoering**

1. Indien de opdrachtnemer het takenpakket geheel of gedeeltelijk niet volgens de afgesproken omvang en kwaliteit uitvoert of niet kan uitvoeren, dan treden partijen met elkaar in overleg. In dit overleg wordt in ieder geval de oorzaak van de tekortkoming besproken.
2. Indien de oorzaak aan de zijde van opdrachtnemer ligt, stelt opdrachtgever in dit overleg opdrachtnemer in staat om de geconstateerde onvolkomenheden in de uitvoering van het takenpakket binnen een redelijke termijn op te lossen.
3. Indien het naar aard en omvang van de geconstateerde onvolkomenheden noodzakelijk is, dan draagt opdrachtnemer binnen twee weken na het in lid 1 bedoelde overleg zorg voor een verbeterplan. In dit verbeterplan staat in ieder geval het gewenste minimale resultaat omschreven.
4. Indien bovengenoemd overleg en verbeterplan onvoldoende resultaat heeft, dan kan de opdrachtgever de dienstverlening opschorten.
5. Opschorting geschiedt middels tijdelijke opschorting van de verplichtingen voortvloeiend uit de dienstverleningsovereenkomst. Het hiermee gepaard gaande mandaat aan opdrachtnemer wordt tegelijk opgeschort. Hiervan wordt opdrachtnemer schriftelijk in kennis gesteld.
6. De RUD Utrecht is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht door de opdrachtnemer, voor zover deze het gevolg zijn van het door de opdrachtnemer niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken dienstverlening mag worden vertrouwd

### **Hoofdstuk 4: Middelen**

#### **Artikel 17: Grondslag bijdrage**

1. De bijdrage die deelnemers verplicht zijn vindt haar grondslag in de Bijdrageverordening.
2. Behalve in het geval van de in artikel 9 lid 1 genoemde omstandigheid, zullen de kosten de bijdrage niet overschrijden.
3. Partijen komen in de dienstverleningsovereenkomst de samenstelling van de kosten van dienstverlening overeen. Hiervoor gelden de tarieven overeenkomstig artikel 18.

#### **Artikel 18: Tariefvaststelling**

1. Jaarlijks stelt de eigenaar, behoudens de overgangperiode die loopt tot aan het moment dat de producten en dienstencatalogus van kracht is, de tarieven vast.
2. De tarieven treden in werking bij de dienstverleningsovereenkomst van het daaropvolgend jaar.
3. Het tarief voor de incidentele taakuitvoering wordt op basis van nacalculatie in de separate overeenkomst overeengekomen

#### **Artikel 19: Financiering**

Financiering vindt plaats conform het gestelde in de Bijdrageverordening.

### **Hoofdstuk 5: Aansprakelijkheid**

#### **Artikel 20: Aansprakelijkheid**

1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van de besluiten die namens hem in mandaat worden genomen door de directeur of de onder hem ressorterende ambtenaren, onverminderd het bepaalde in artikel 1:1, vierde lid, en artikel 10:2 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De RUD Utrecht is aansprakelijk voor schade aan derden die ontstaat als gevolg van de rechtmatige uitvoering van de opdracht door de opdrachtnemer, voor zover deze het gevolg zijn van het door de opdrachtnemer niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken dienstverlening mag worden vertrouwd.
3. Behoudens opzet of grove schuld, is de eigenaar van RUD Utrecht jegens opdrachtgever en derden aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onrechtmatig handelen van ambtenaren bij de uitoefening van het takenpakket van opdrachtgever.
4. De aansprakelijkheid jegens opdrachtgever als bedoeld in het derde lid beperkt zich tot het bedrag van de dienstverlening wat in het geldende jaar in de dienstverleningsovereenkomst is overeengekomen.

### **Artikel 21: Verzekering**

1. De Regionale uitvoeringsdienst Utrecht is verplicht zich adequaat te verzekeren tegen schade(s) en/of aanspraken voortvloeiende uit dit Dienstverleningshandvest. De dekking per aanspraak, per gebeurtenis en per jaar wordt jaarlijks vastgesteld door het dagelijks bestuur.
2. De partijen regelen in goed overleg, en samen met hun verzekeraars, dat hun wettelijke aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van deze overeenkomst zijn verzekerd en houden deze verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst in stand.

### **Artikel 22: Geheimhouding**

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich om geheimhouding te betrachten ten aanzien van informatie waarvan het vertrouwelijk karakter bekend is althans waarvan het vertrouwelijk karakter redelijkerwijs kan worden aangenomen.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen de voor haar werkzame ambtenaren verplichten om deze geheimhoudingsplicht na te leven. Indien nodig, wordt hiervoor een aparte geheimhoudingsverklaring ondertekend.
3. De gevolgen van de schending van de geheimhoudingsplicht zijn voor rekening van de ambtenaar/ambtenaren die de geheimhouding geschonden heeft/ hebben.

### **Artikel 23: Overmacht**

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn niet gehouden aan de afspraken in dit handvest en of de dienstverleningsovereenkomst indien zich omstandigheden voordoen die niet te wijten zijn aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Behoudens omstandigheden die rechtstreeks van invloed zijn op de minimale inbreng als bedoeld in artikel 4, kunnen partijen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de dienstverleningsovereenkomst opschorten.

## **Hoofdstuk 6: Geschillen**

### **Artikel 24: Geschillen**

1. Indien tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een geschil ontstaat over de interpretatie of uitvoering van dit handvest, of van de dienstverleningsovereenkomst, dan spannen partijen zich sterk in om dit geschil binnen een tussen partijen afgesproken termijn minnelijk op te lossen. Inschakeling van mediation is hierbij een mogelijkheid.
2. Wanneer de termijn verstreken is, of één van de partijen is van oordeel dat een minnelijke oplossing niet wordt bereikt, dan wordt het geschil ter besluitvorming voorgelegd aan de eigenaar van RUD Utrecht.
3. De eigenaar van RUD Utrecht kan, na het horen van beide partijen, besluiten tot het inwinnen van advies over het geschil aan een commissie van deskundigen.
4. Het advies zoals genoemd in het derde lid is bindend voor betrokken partijen.
5. De commissie van deskundigen, zoals bedoeld in het derde lid, wordt als volgt samengesteld; elke partij wijst een deskundige aan, en de aangewezen leden wijzen samen een derde deskundige als voorzitter van de commissie aan.
6. Op basis van het advies besluit de eigenaar over het geschil.
7. Wanneer partijen het niet eens zijn met het besluit van de eigenaar van RUD Utrecht, dan staat haar de gebruikelijke rechtsmiddelen open.
8. Elke partij draagt de eigen kosten, voortvloeiend uit het gestelde in dit artikel.

### **Artikel 25: Toepasselijk recht**

1. Dit Dienstverleningshandvest en een op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomst doorkruist niet de publiekrechtelijke verhoudingen tussen partijen dan wel hun overige rechten en verplichtingen op basis van publiekrecht.
2. Op dit dienstverleningshandvest, de dienstverleningsovereenkomst en eventuele maatwerkovereenkomsten in verband met de incidentele taakuitvoering is Nederlands recht van toepassing.

## **Hoofdstuk 8: Slotbepalingen**

### **Artikel 26: Geldigheid**

1. Dit handvest is geldig voor de duur van de regeling.
2. Wijzigingen in dit handvest zijn geldig vanaf de dag na toezending van het genomen besluit aan alle opdrachtgevers.

### **Artikel 27: Citeertitel**

Dit handvest wordt aangehaald als dienstverleningshandvest RUD Utrecht.

## **Artikel 28: Inwerkingtreding**

Dit Dienstverleningshandvest treedt in werking op de dag van vaststelling.

## **TOELICHTING OP DIENSTVERLENINGSHANDVEST**

### **A. Algemeen deel**

De RUD Utrecht 2.0 is een nieuwe (semi)overheidsorganisatie die aan 11 deelnemers diensten verleend. In eerste instantie wordt voor een overgangperiode van 2,5 jaar de huidige kwaliteit van de deelnemers nagestreefd. Daarna stelt het algemeen bestuur van de RUD Utrecht zijn dienstverleningshandvesteigen kwaliteitseisen vast.

In het civielrecht regelen partijen in een *overeenkomst* onderling de kern van hun afspraken. Bij dienstverlening zijn de afspraken die worden vastgelegd in een overeenkomst veelal gericht op de aard, omvang en kwaliteit van de te leveren diensten. Ook staat daarin hoeveel geld ermee gemoeid gaat, en soms ook hoe de betaling geschiedt. In *algemene voorwaarden* legt de leverancier van de diensten alle andere afspraken vast rondom de dienstverlening. Met het sluiten van de overeenkomst accepteert de wederpartij ook de algemene voorwaarden.

Bij het opstellen van het handvest en de dienstverleningsovereenkomst volgen we als RUD Utrecht deze parallel uit het civielrecht. De dienstovereenkomst wordt afgesloten tussen de RUD Utrecht en een afzonderlijke deelnemer. De overeenkomst bevat de specifieke afspraken tussen deze twee partijen over de aard, omvang en prijs van de dienstverlening. Ook bijzondere kwaliteitswensen van de opdrachtgever ten aanzien van de dienstverlening kunnen in de dienstverleningsovereenkomst meer in detail afgesproken worden.

Algemeen geldende afspraken tussen enerzijds de RUD Utrecht en anderzijds alle deelnemers staan in het dienstverleningshandvest. Met de dienstverleningsovereenkomst kan flexibel ingespeeld worden op veranderingen in aard, kwaliteit en omvang van de gewenste productafname door de opdrachtgever. Tegelijkertijd is de continuïteit van dienstverlening en kwaliteit van de opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie geborgd in het handvest.

Het kwaliteitshandvest bindt alle partijen van de RUD Utrecht. Het wordt daarom vastgesteld door het algemeen bestuur. En individuele partij kan – bij vaststelling van de dienstverleningsovereenkomst – niet afwijken van het dienstverleningshandvest.

### **A. Specifieke toelichting**

Enkele artikelen uit het handvest vragen een nadere toelichting. Hieronder staat deze nadere toelichting opgenomen.

## **Hoofdstuk 2: Takenpakket**

### **Artikelen 4 t/m 6**

De basistaken en plustaken vormen samen het gehele takenpakket van de RUD. Dat takenpakket blijft in eerste instantie gelijk tot 1 januari 2017. Voor de uitvoering van dit takenpakket betalen de deelnemers in deze periode een vaste bijdrage. De bijdrage is overeenkomstig het takenpakket zoals dat in het bedrijfsplan RUD Utrecht 2.0 (d.d. 16 oktober 2013) staat beschreven.

Wijzigingen in het takenpakket kunnen rechtstreeks invloed hebben op de begroting van de RUD.

Zo kan het voorkomen dat de taakuitvoering door de RUD Utrecht meer tijd vergt dan van tevoren is voorzien. Het streven is dat partijen in onderling overleg binnen de afgesproken financiële kaders (zoals vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst) tot een oplossing trachten te komen. Lukt dit niet, dan wordt dit beschouwd als extra werk en wordt dit beschouwd als 'incidentele taakuitvoering'.

Van deze incidentele taakuitvoering bestaat het risico dat het van invloed is op de begroting, en op de hierbij afgesproken besteding van uren. Ook kan deze incidentele taakuitvoering van invloed zijn op de continuïteit van de dienstverlening van de RUD Utrecht. Om die reden is van belang dat hierover in het handvest aparte afspraken worden vastgelegd.

Op deze afspraken wil de RUD Utrecht wel haar kwaliteitsrichtlijnen omtrent organisatie en opdrachtgever-opdrachtnemerschap uitoefenen. Het handvest is derhalve wel van toepassing, maar de DVO niet. Om de hierboven beschreven redenen zullen ook de financiële consequenties, en de ureninzet buiten de DVO om in een maatwerktraject overeengekomen worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

De basistaken en plustaken vormen samen het gehele takenpakket van de RUD. Dat takenpakket blijft in eerste instantie gelijk tot 1 januari 2017. Voor de uitvoering van dit takenpakket betalen de deelnemers in deze periode een vaste bijdrage. De bijdrage is overeenkomstig het takenpakket zoals dat in het bedrijfsplan RUD Utrecht 2.0 (d.d. 16 oktober 2013) staat beschreven.

Wijzigingen in het takenpakket kunnen rechtstreeks invloed hebben op de begroting van de RUD.

Zo kan het voorkomen dat de taakuitvoering door de RUD Utrecht meer tijd vergt dan van tevoren is voorzien. Het streven is dat partijen in onderling overleg binnen de afgesproken financiële kaders (zoals

vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst) tot een oplossing trachten te komen. Lukt dit niet, dan wordt dit beschouwd als extra werk en wordt dit beschouwd als 'incidentele taakuitvoering'.

Van deze incidentele taakuitvoering bestaat het risico dat het van invloed is op de begroting, en op de hierbij afgesproken besteding van uren. Ook kan deze incidentele taakuitvoering van invloed zijn op de continuïteit van de dienstverlening van de RUD Utrecht. Om die reden is van belang dat hierover in het handvest aparte afspraken worden vastgelegd.

Op deze afspraken wil de RUD Utrecht wel haar kwaliteitsrichtlijnen omtrent organisatie en opdrachtgever-opdrachtnemerschap uitoefenen. Het handvest is derhalve wel van toepassing, maar de DVO niet. Om de hierboven beschreven redenen zullen ook de financiële consequenties, en de ureninzet buiten de DVO om in een maatwerktraject overeengekomen worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

### **Artikelen 8 t/m 10: Wijziging van taken**

De omvang van het takenpakket kan, in de overgangperiode de komende 2,5 jaar en ook daarna, wijzigen. Het kan gaan om vermindering, of vermeerdering van taken. In beide gevallen kan de reden liggen in gewijzigde wetgeving, of in veranderde wensen van de opdrachtgever. Het handvest is ook bedoeld voor de periode na 1 januari 2017, vandaar dat dit beschreven staat.

In de gemeenschappelijke regeling staat het kader beschreven voor de afspraken over vermindering van het takenpakket. Als *veranderende regelgeving* de oorzaak van de vermindering is, gelden er andere financiële afspraken dan wanneer dat niet het geval is. In het eerste geval probeert de RUD Utrecht de gevolgen van de vermindering zoveel als mogelijk zelf op te vangen. In de overige situaties zijn de regels van uittreding van toepassing.

Door de RUD Utrecht wordt in het handvest een onderscheid gemaakt tussen basistaken en plustaken. De wijze waarop met wijzigingen in de verschillende soorten taken wordt omgegaan is daarvoor een belangrijke reden. Wijzigingen in het *basistakenpakket* worden, indien deze veroorzaakt worden door aanpassingen van de wetgever, door de RUD opgevangen. Individuele aanpassingen hebben andere consequenties. Door de RUD worden deze wijzigingen als een uittreding beoordeeld.

Bij de plustaken hebben de deelnemers meer vrijheid van handelen. Natuurlijk zijn ook voor deze taken wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving mogelijk. Deze moeten worden opgevangen door de deelnemers die deze taken hebben ingebracht. Verder zijn ook individuele wijzigingen mogelijk welke waar mogelijk worden opgevangen door de RUD. Echter als het negatieve consequenties heeft voor de begroting van de RUD moet de veroorzaker daarvan de consequenties dragen. Door de RUD worden daarvoor de frictiekosten verrekend (zie ook de toelichting hieronder).

De omvang van het takenpakket kan, in de overgangperiode de komende 2,5 jaar en ook daarna, wijzigen. Het kan gaan om vermindering, of vermeerdering van taken. In beide gevallen kan de reden liggen in gewijzigde wetgeving, of in veranderde wensen van de opdrachtgever. Het handvest is ook bedoeld voor de periode na 1 januari 2017, vandaar dat dit beschreven staat.

In de gemeenschappelijke regeling staat het kader beschreven voor de afspraken over vermindering van het takenpakket. Als *veranderende regelgeving* de oorzaak van de vermindering is, gelden er andere financiële afspraken dan wanneer dat niet het geval is. In het eerste geval probeert de RUD Utrecht de gevolgen van de vermindering zoveel als mogelijk zelf op te vangen. In de overige situaties zijn de regels van uittreding van toepassing.

Door de RUD Utrecht wordt in het handvest een onderscheid gemaakt tussen basistaken en plustaken. De wijze waarop met wijzigingen in de verschillende soorten taken wordt omgegaan is daarvoor een belangrijke reden. Wijzigingen in het *basistakenpakket* worden, indien deze veroorzaakt worden door aanpassingen van de wetgever, door de RUD opgevangen. Individuele aanpassingen hebben andere consequenties. Door de RUD worden deze wijzigingen als een uittreding beoordeeld.

Bij de plustaken hebben de deelnemers meer vrijheid van handelen. Natuurlijk zijn ook voor deze taken wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving mogelijk. Deze moeten worden opgevangen door de deelnemers die deze taken hebben ingebracht. Verder zijn ook individuele wijzigingen mogelijk welke waar mogelijk worden opgevangen door de RUD. Echter als het negatieve consequenties heeft voor de begroting van de RUD moet de veroorzaker daarvan de consequenties dragen. Door de RUD worden daarvoor de frictiekosten verrekend (zie ook de toelichting hieronder).

### **Artikel 10: Voorwaarden vermindering van taken; frictiekosten**

Het kan voorkomen dat de basistaken wijzigen als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving. In dat geval is reeds in de regeling overeengekomen dat de financiële gevolgen – voor zover mogelijk - opgevangen zullen worden door de RUD. Het kan ook voorkomen dat de plustaken wijzigen als gevolg van de veranderde wet- en regelgeving. In dat geval is de analogie gehanteerd van de verandering van basistaken, mits dit binnen de begroting van de RUD kan worden opgevangen. Indien het plustakenpakket vermindert door een andere oorzaak, en het heeft een negatief effect op de begroting van de RUD, dan dient de deelnemer de frictiekosten te vergoeden.

In het handvest is geen termijn opgenomen voor wat betreft de jaren waarover de opdrachtgever frictiekosten moet betalen. Als daarvoor de jurisprudentie wordt gevolgd, is dat maximaal 5 jaar van de



reguliere bijdrage van de taken die niet meer worden uitgevoerd (waarbij rekening met een afbouw in deze periode moet worden gehouden). Deze periode kan korter zijn als opdrachtgever en RUD Utrecht in overleg beheersmaatregelen treffen. Om die reden kiezen we ervoor om geen maximale termijn op te nemen.

Het kan voorkomen dat de basistaken wijzigen als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving. In dat geval is reeds in de regeling overeengekomen dat de financiële gevolgen – voor zover mogelijk - opgevangen zullen worden door de RUD. Het kan ook voorkomen dat de plustaken wijzigen als gevolg van de veranderde wet- en regelgeving. In dat geval is de analogie gehanteerd van de verandering van basistaken, mits dit binnen de begroting van de RUD kan worden opgevangen. Indien het plustakenpakket vermindert door een andere oorzaak, en het heeft een negatief effect op de begroting van de RUD, dan dient de deelnemer de frictiekosten te vergoeden.

In het handvest is geen termijn opgenomen voor wat betreft de jaren waarover de opdrachtgever frictiekosten moet betalen. Als daarvoor de jurisprudentie wordt gevolgd, is dat maximaal 5 jaar van de reguliere bijdrage van de taken die niet meer worden uitgevoerd (waarbij rekening met een afbouw in deze periode moet worden gehouden). Deze periode kan korter zijn als opdrachtgever en RUD Utrecht in overleg beheersmaatregelen treffen. Om die reden kiezen we ervoor om geen maximale termijn op te nemen.

## Hoofdstuk 2: Takenpakket

### Artikelen 4 t/m 6

De basistaken en plustaken vormen samen het gehele takenpakket van de RUD. Dat takenpakket blijft in eerste instantie gelijk tot 1 januari 2017. Voor de uitvoering van dit takenpakket betalen de deelnemers in deze periode een vaste bijdrage. De bijdrage is overeenkomstig het takenpakket zoals dat in het bedrijfsplan RUD Utrecht 2.0 (d.d. 16 oktober 2013) staat beschreven.

Wijzigingen in het takenpakket kunnen rechtstreeks invloed hebben op de begroting van de RUD.

Zo kan het voorkomen dat de taakuitoefening door de RUD Utrecht meer tijd vergt dan van tevoren is voorzien. Het streven is dat partijen in onderling overleg binnen de afgesproken financiële kaders (zoals vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst) tot een oplossing trachten te komen. Lukt dit niet, dan wordt dit beschouwd als extra werk en wordt dit beschouwd als 'incidentele taakuitvoering'.

Van deze incidentele taakuitvoering bestaat het risico dat het van invloed is op de begroting, en op de hierbij afgesproken besteding van uren. Ook kan deze incidentele taakuitvoering van invloed zijn op de continuïteit van de dienstverlening van de RUD Utrecht. Om die reden is van belang dat hierover in het handvest aparte afspraken worden vastgelegd.

Op deze afspraken wil de RUD Utrecht wel haar kwaliteitsrichtlijnen omtrent organisatie en opdrachtgever-opdrachtnemerschap uitoefenen. Het handvest is derhalve wel van toepassing, maar de DVO niet. Om de hierboven beschreven redenen zullen ook de financiële consequenties, en de ureninzet buiten de DVO om in een maatwerktraject overeengekomen worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

### Artikelen 8 t/m 10: Wijziging van taken

De omvang van het takenpakket kan, in de overgangperiode de komende 2,5 jaar en ook daarna, wijzigen. Het kan gaan om vermindering, of vermeerdering van taken. In beide gevallen kan de reden liggen in gewijzigde wetgeving, of in veranderde wensen van de opdrachtgever. Het handvest is ook bedoeld voor de periode na 1 januari 2017, vandaar dat dit beschreven staat.

In de gemeenschappelijke regeling staat het kader beschreven voor de afspraken over vermindering van het takenpakket. Als *veranderende regelgeving* de oorzaak van de vermindering is, gelden er andere financiële afspraken dan wanneer dat niet het geval is. In het eerste geval probeert de RUD Utrecht de gevolgen van de vermindering zoveel als mogelijk zelf op te vangen. In de overige situaties zijn de regels van uittreding van toepassing.

Door de RUD Utrecht wordt in het handvest een onderscheid gemaakt tussen basistaken en plustaken. De wijze waarop met wijzigingen in de verschillende soorten taken wordt omgegaan is daarvoor een belangrijke reden. Wijzigingen in het *basistakenpakket* worden, indien deze veroorzaakt worden door aanpassingen van de wetgever, door de RUD opgevangen. Individuele aanpassingen hebben andere consequenties. Door de RUD worden deze wijzigingen als een uittreding beoordeeld.

Bij de plustaken hebben de deelnemers meer vrijheid van handelen. Natuurlijk zijn ook voor deze taken wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving mogelijk. Deze moeten worden opgevangen door de deelnemers die deze taken hebben ingebracht. Verder zijn ook individuele wijzigingen mogelijk welke waar mogelijk worden opgevangen door de RUD. Echter als het negatieve consequenties heeft voor de begroting van de RUD moet de veroorzaker daarvan de consequenties dragen. Door de RUD worden daarvoor de frictiekosten verrekend (zie ook de toelichting hieronder).

---

### **Artikel 10: Voorwaarden vermindering van taken; frictiekosten**

Het kan voorkomen dat de basistaken wijzigen als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving. In dat geval is reeds in de regeling overeengekomen dat de financiële gevolgen – voor zover mogelijk - opgevangen zullen worden door de RUD. Het kan ook voorkomen dat de plustaken wijzigen als gevolg van de veranderde wet- en regelgeving. In dat geval is de analogie gehanteerd van de verandering van basistaken, mits dit binnen de begroting van de RUD kan worden opgevangen. Indien het plustakenpakket vermindert door een andere oorzaak, en het heeft een negatief effect op de begroting van de RUD, dan dient de deelnemer de frictiekosten te vergoeden.

In het handvest is geen termijn opgenomen voor wat betreft de jaren waarover de opdrachtgever frictiekosten moet betalen. Als daarvoor de jurisprudentie wordt gevolgd, is dat maximaal 5 jaar van de reguliere bijdrage van de taken die niet meer worden uitgevoerd (waarbij rekening met een afbouw in deze periode moet worden gehouden). Deze periode kan korter zijn als opdrachtgever en RUD Utrecht in overleg beheersmaatregelen treffen. Om die reden kiezen we ervoor om geen maximale termijn op te nemen.