



DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST BEEMSTER – PURMEREND

INZAKE DIENSTVERLENING INWONERS

De gemeente Purmerend, te dezen vertegenwoordigd door mevrouw M.J.H. Smulders, gemeentesecretaris van deze gemeente, daartoe gemandateerd en gevolmachtigd op grond van het Mandaat- en machtigingsbesluit Dienstverleningsovereenkomsten Beemster – Purmerend, hierna te noemen:

Purmerend

en

De gemeente Beemster, te dezen krachtens artikel 171 van de Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H.N.G. Brinkman, burgemeester van deze gemeente, hierna te noemen:

Beemster

tezamen hierna te noemen: **partijen**

nemen in overweging dat:

- de organisatie van Purmerend voor Beemster de uitvoeringsorganisatie is voor het grootste deel van het gemeentelijke takenpakket;
- de afspraken over zaken als producten, kwaliteit en wijze van uitvoering, naast de wijze van verrekening, op hoofdlijnen vastgelegd zijn in de samenwerkingsovereenkomst tussen Beemster en Purmerend en de daarbij behorende bijlagen;
- in de samenwerkingsovereenkomst verder vastgelegd is dat er ter uitwerking van die overeenkomst dienstverleningsovereenkomsten opgesteld kunnen worden waarin afspraken over inhoud, kwaliteit, continuïteit en omvang van de dienstverlening vastgelegd worden;
- op grond van artikel 2, derde lid van de samenwerkingsovereenkomst, de dienstverleningsovereenkomsten onlosmakelijk deel zullen uitmaken van de samenwerkingsovereenkomst.

Komen het volgende overeen:

1. Algemeen

Purmerend voert in algemene zin de taken voor Beemster uit op het gebied van Publiekdiensverlening op het door de raad van Beemster vastgestelde kwaliteitsniveau. Burgerzaken (basisregistratie persoonsgegevens, vreemdelingenzaken, verkiezingen, huwelijken, reisdocumenten en overige producten) en Klantcontactcentrum (contact, informatie, registreren meldingen openbare ruimte, webcare en overige). Waar van toepassing is dit gebaseerd op actuele wet- en regelgeving en/of lokale verordeningen en voldoet dit aan uitgangspunten en servicenormen zoals vastgelegd in het Dienstverleningsconcept Beemster.

Purmerend is voor Beemster leidend bij invulling van niet genoemde servicenormen. Daarbij werkt Purmerend aan diverse technische (door-)ontwikkelingen om de dienstverlening aan burgers te optimaliseren. Beemster gaat hierin mee.

2. Publieksbalies / loketten

- a. Purmerend is verantwoordelijk voor de loketfunctie Burgerzaken in het gemeentehuis van Beemster.
- b. Inwoners van Beemster kunnen voor alle overige producten en diensten van Beemster terecht in het stadhuis van Purmerend.

3. Contact

3.1 Telefoon

- a. Inwoners van Beemster kunnen bellen met (0299) 452 452; het algemene nummer van het Klantcontactcentrum(KCC) Purmerend.
- b. Voor contact met het bestuur van Beemster is (0299) 68 21 00 beschikbaar. Bij geen gehoor volgt doorschakeling naar KCC Purmerend.
- c. In Beemster blijven vooralsnog doorkiesnummers bestaan. Bij geen gehoor volgt doorschakeling naar KCC Purmerend.
- d. De coördinatie van 14plus netnummer ligt bij Purmerend.

3.2 E-mail

Purmerend zorgt voor afhandeling van e-mails die inwoners van Beemster sturen naar KCC@purmerend.nl. (D.I.V. handelt e-mails af die inwoners van Beemster sturen naar gemeente@Beemster.net en info@purmerend.nl)

4. Basisregistratie persoonsgegevens

Purmerend beheert de basisregistratie persoonsgegevens.

5. Producten en diensten op de website

Purmerend zorgt voor uitbreiding van digitale formulieren en DigiD aansluiting.

6. Webcare

- a. Purmerend is verantwoordelijk voor beantwoorden van berichten op Twitter.
- b. Purmerend stuurt politiekgevoelige berichten door naar de communicatieadviseur van Beemster.

7. Verloren of gevonden

Purmerend is verantwoordelijk voor en beheert de website verlorenofgevonden.nl. en de gevonden voorwerpen voor Beemster.

8. Evaluatie

- a. De dienstverleningsovereenkomst wordt jaarlijks in een gesprek tussen partijen geëvalueerd, waarbij partijen tevens kijken naar toekomstige ontwikkelingen.
- b. Wijzigingen die een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van dienstverlening bespreekt Purmerend vooraf met de beleidsregisseurs van Beemster.

9. Wijzigingen van de overeenkomst

De overeenkomst kan in onderling overleg alleen schriftelijk gewijzigd worden, maar mag nimmer strijdig zijn met de samenwerkingsovereenkomst.

10. Duur van de dienstverleningsovereenkomst

De DVO volgt de duur van de samenwerkingsovereenkomst.

11. Slotbepaling

Deze overeenkomst maakt onlosmakelijk deel uit van de samenwerkingsovereenkomst Beemster – Purmerend.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Purmerend, 25 november 2014

Beemster, 25 november 2014

de gemeentesecretaris van Purmerend,

de burgemeester van Beemster,

M.J.H. Smulders

H.N.G. Brinkman