

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel:	DJ-491613
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer:	33217
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie:	Openbaar

Onderwerp

Dienstverleningsovereenkomst, productenboek en verwerkersovereenkomst Omnibuzz.

Voorstel

1. Kennis te nemen van de dienstverleningsovereenkomst, het productenboek en de verwerkersovereenkomst van Omnibuzz;
2. In te stemmen met de ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst en de verwerkersovereenkomst van Omnibuzz;
3. De raadsleden te informeren via de Tils lijst.

Inleiding

Op grond van de statuten van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz is een dienstverleningsovereenkomst opgesteld. In deze dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd welke activiteiten en werkzaamheden door Omnibuzz ten behoeve van het doelgroepenvervoer worden uitgevoerd. In de vergadering van 29 november 2017 heeft het Algemeen Bestuur van Omnibuzz de dienstverleningsovereenkomst en het bijbehorende productenboek vastgesteld. In verband met de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de verwerkersbijeenkomst nadat deze op de nieuwe situatie is afgestemd in een afzonderlijk overleg aan de orde gesteld. Daarnaast is er een addendum voor de dienstverleningsovereenkomst opgesteld om deze in overeenstemming te brengen met de AVG. De dienstverleningsovereenkomst en de verwerkersovereenkomst liggen nu ter ondertekening voor.

Beoogd effect/doel

Door het ondertekenen van de dienstverlenings- en de verwerkingsovereenkomst worden de taken van Omnibuzz voor de uitvoering van het vraagafhankelijk collectief vervoer (Wmo) geformaliseerd.

Weert, 8 mei 2018 De directeur,	S		B	W	W	W	W
				FvE	PS	GG	MvdH
		akkoord					
		bespreken					
Soort besluit: Besluit college		22.05.2018					

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 22.05.2018

Nummer: 10

De secretaris,

Argumenten

1.1. De inhoud van de dienstverleningsovereenkomst is vooraf met de gemeente besproken.

Het gaat hierbij om afspraken die voor alle deelnemende gemeenten aan de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz van toepassing zijn.

1.2. In de dienstverleningsovereenkomst is opgenomen dat Omnibuzz eindverantwoordelijk is voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.

De verwerkersovereenkomst vermeldt hoe Omnibuzz met persoonsgegevens omgaat.

Kanttekeningen en risico's

Het addendum bij de dienstverleningsovereenkomst dient nog door het Algemeen Bestuur van Omnibuzz vastgesteld te worden. Er kan echter alvast gehandeld worden in de geest van dit addendum na het tekenen van de verwerkersovereenkomst.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Er zijn geen financiële of juridische gevolgen.

Uitvoering/evaluatie

De inhoud, de werking en de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst wordt om de twee jaar geëvalueerd.

Communicatie/participatie

De dienstverleningsovereenkomst en de verwerkersovereenkomst dienen na ondertekening aan Omnibuzz geretourneerd te worden.

Overleg gevoerd met

Intern:

n.v.t.

Extern:

n.v.t.

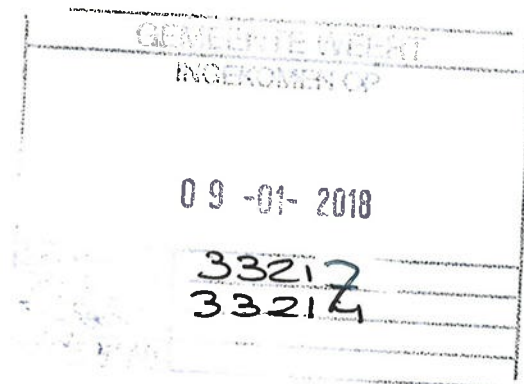
Bijlagen:

1. Dienstverleningsovereenkomst
2. Productenboek
3. Verwerkersovereenkomst
4. Addendum bij dienstverleningsovereenkomst

Gemeente Weert
T.a.v. College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 950
6000 AZ WEERT



W-16186



Sittard, 14 december 2017

Betreft : Dienstverleningsovereenkomst / Productenboek / Verwerkersovereenkomst
Ons kenmerk : 2017/059

Geacht college,


Op grond van de statuten van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz is voorliggende dienstverleningsovereenkomst opgezet. In haar vergadering van 29 november jl. heeft het Algemeen Bestuur van Omnibuzz ingestemd met deze dienstverleningsovereenkomst en het bijbehorende productenboek. Deze leggen wij u dan ook voor ter ondertekening.

In artikel 12 van de dienstverleningsovereenkomst is opgenomen dat Omnibuzz als opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens en een datalek direct meldt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Op grond van genoemde statuten blijft iedere gemeente afzonderlijke van elkaar verwerkingsverantwoordelijke en is Omnibuzz de verwerker, met een eigen verantwoordelijkheid. Een verwerkersovereenkomst tussen Omnibuzz met iedere gemeente is dan ook verplicht. Als gevolg hiervan heeft Omnibuzz op basis van het concept van de VNG voorliggende verwerkersovereenkomst opgesteld. Deze verwerkersovereenkomst leggen wij u eveneens voor ter ondertekening.

Graag ontvangen wij een door de gemeente ondertekend exemplaar van zowel de dienstverleningsovereenkomst als de verwerkersovereenkomst retour.

Met vriendelijke groet,



Voorzitter
Drs. A.J.M. Kamphuis



Directeur
Mr. G.M.F. Vreuls

Bijlagen:

1. Dienstverleningsovereenkomst
2. Productenboek
3. Verwerkersovereenkomst
- 1.

Dienstverleningsovereenkomst doelgroepenvervoer Limburg: collectief vraagafhankelijk vervoer

De ondergetekenden

De gemeente Weert, gevestigd, Wilhelminasingel 101, 6001 GS, Weert, te dezer zake krachtens artikel 171 Gemeentewet vertegenwoordigd door de burgemeester, ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders, hierna te noemen *opdrachtgever*

het openbaar lichaam gemeenschappelijke regeling Omnibuzz, gevestigd Geerweg 3, 6135 KB Sittard, te dezer zake krachtens artikel 13, lid 4 gemeenschappelijke regeling Omnibuzz rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter, hierna te noemen *opdrachtnemer*

hierna gezamenlijk te noemen *partijen*

Overwegende

- dat artikel 3, lid 2 en 3 van de gemeenschappelijke regeling taken voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer aan het openbaar lichaam opdragen;
- dat in artikel 4, lid 1 van de gemeenschappelijke regeling de daarbij behorende werkzaamheden vermeld worden;
- dat partijen, zoals aangegeven in artikel 4, lid 2 van de gemeenschappelijke regeling deze werkzaamheden nader willen beschrijven in een dienstverleningsovereenkomst met als doel de inhoud en reikwijdte van deze werkzaamheden zo eenduidig mogelijk te omschrijven;
- dat deze omschrijvingen toezien op de werkzaamheden die als basispakket voor alle aan de gemeenschappelijke regeling deelnemende gemeenten van toepassing zijn;
- dat de afzonderlijke gemeenten naast dit basispakket in de betreffende dienstverleningsovereenkomst als pluspakket nog aanvullende afspraken kunnen maken voor specifieke dienstverlening voor de inwoners van hun gemeenten;
- dat voor de levering van een pluspakket het openbaar lichaam aan de betreffende gemeenten de daarmee samenhangende kosten in rekening zal brengen.

Komen als volgt overeen

Artikel 1 Begrippen

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- a. Basispakket: de levering door Omnibuzz van uniforme diensten en producten aan alle aan de gemeenschappelijke regeling deelnemende gemeenten.
- b. Pluspakket: de levering door Omnibuzz van specifieke diensten en producten in aanvulling op het basispakket aan de gemeenten met wie dit afzonderlijk is overeengekomen.
- c. Collectief vraagafhankelijk vervoer: het doelgroepenvervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo2015).
- d. Kostprijscalculatie: de transparante berekening van de kostprijs (inclusief risico) van de door Omnibuzz te verrichten activiteiten die toerekenbaar zijn aan de afzonderlijke te leveren diensten en producten.

- e. Kwaliteitsmaatstaven: de concrete indicatoren waarmee het dienstverleningsniveau van de te leveren diensten en producten wordt gedefinieerd.
- f. Productenboek: het geheel van diensten en producten en de daaraan verbonden kwaliteitsmaatstaven, die door Omnibuzz worden geleverd in het basispakket.

Artikel 2 Doel van de overeenkomst en reikwijdte

1. Deze overeenkomst ziet toe op het collectief vraagafhankelijk vervoer als onderdeel van het doelgroepenvervoer.
2. Het doel van deze overeenkomst is om vast te leggen welke activiteiten en werkzaamheden in de vorm van te leveren diensten en producten als uitwerking van artikel 3, lid 2 en 3 en artikel 4, lid 1 van de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz als opdrachtnemer voor opdrachtgever zal uitvoeren en onder welke kwaliteitsvoorwaarden dit zal gebeuren.
3. Deze diensten en producten zijn in de bijlage bij deze overeenkomst opgenomen.
4. Partijen kunnen, indien gewenst, nader overeenkomen dat naast de in het tweede lid en in de bijlage vermelde diensten en producten ook extra taken en werkzaamheden door opdrachtnemer voor opdrachtgever worden uitgevoerd. Deze eventuele extra taken en werkzaamheden worden in dat geval in de bijlage afzonderlijk opgenomen.

Artikel 3 Duur van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst treedt in werking op 11 december 2016.
2. Deze overeenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat het college van burgemeester en wethouders van opdrachtgever niet langer deelneemt aan de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz dan wel dat de gemeenschappelijke regeling is opgeheven met inachtneming van artikel 22 van de gemeenschappelijke regeling.

Artikel 4 Financiële bepalingen

1. De werkzaamheden met betrekking tot de diensten en producten welke bedoeld zijn in artikel 1 onder a en uitgewerkt in de bijlage, worden gefinancierd op de wijze zoals vermeld in artikel 18 van de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz.
2. In het geval er tussen partijen een pluspakket wordt overeengekomen, wordt dit gefinancierd op basis van een door opdrachtnemer op te stellen kostprijscalculatie, zoals bepaald in artikel 1 onder d.

Artikel 5 Kwaliteitsborging

1. De kwaliteitsmaatstaven zijn door opdrachtgever en opdrachtnemer in onderling overleg geformuleerd en overeengekomen.
2. Deze maatstaven zijn vastgelegd in een productenboek dat in de bijlage bij deze overeenkomst is opgenomen.
3. Partijen bewaken gezamenlijk de kwaliteitsborging tijdens de uitvoering van deze dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 6 Afstemming, overleg en monitoring

1. Partijen wijzen ieder een contactpersoon aan die bij de uitvoering van deze dienstverleningsovereenkomst optreedt als vast aanspreekpunt.
2. De contactpersoon neemt deel aan het coördinatorenoverleg.
3. In dit overleg vindt de monitoring plaats of en in welke mate de afspraken in deze dienstverleningsovereenkomst worden nagekomen.
4. Indien nodig zal een voorstel tot verbetering en/of aanpassing van de wijze en kwaliteit van de uitvoering van de overeengekomen taken en werkzaamheden worden voorgelegd aan het bestuur van de opdrachtnemer.

Artikel 7 Tussentijdse evaluatie

1. De inhoud, de werking en de wijze van uitvoering van deze overeenkomst zullen om de twee jaar geëvalueerd worden.
2. De coördinatie van de evaluatie is in handen van de opdrachtnemer, Omnibuzz.
3. Indien binnen de termijn van twee jaar ontwikkelingen voordoen die aanleiding geven tot tussentijdse bijstelling zal daartoe in onderling overleg een voorstel worden opgesteld en voorgelegd aan het bestuur van Omnibuzz.

Artikel 8 Geheimhouding en beveiliging

1. Partijen zullen bij de uitvoering van deze dienstverleningsovereenkomst strikte vertrouwelijkheid betrachten met betrekking tot de gegevens die direct en indirect van belang zijn bij het verrichten van de overeengekomen taken en werkzaamheden, zoals vermeld in artikel 1 van deze overeenkomst en de bijlagen zoals opgenomen in het bijzondere deel bij deze overeenkomst.
2. Deze vertrouwelijkheid is ook van toepassing voor derden die door opdrachtnemer ingeschakeld worden bij de uitvoering van deze overeenkomst.
3. Het bepaalde in de voorgaande leden is niet van toepassing voor zover:
 - a. de wet verplicht tot openbaarmaking;
 - b. een partij zich voor de rechter moet verantwoorden en het verstrekken van vertrouwelijke gegevens of gevoelige informatie in verband met de behandeling ter zitting noodzakelijk is;
 - c. een der partijen de andere partij van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
 - d. de informatie reeds via openbare bronnen beschikbaar, c.q. raadpleegbaar is.

Artikel 9 Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring

1. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade ten gevolge van een onrechtmatige daad dan wel een toerekenbare tekortkoming ontstaan tijdens het feitelijk uitvoeren van de hem opgedragen taken en werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer draagt ter dekking van de in het eerste lid vermelde aansprakelijkheden zorg voor een adequate verzekering.
3. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van eventuele aansprakelijkheden ten opzichte van derden ontstaan bij de uitvoering van de hem opgedragen taken en werkzaamheden.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden, geschillenregeling

1. Indien zich tijdens de duur van deze overeenkomst onvoorziene omstandigheden voordoen, die buiten de invloedssfeer van partijen liggen en die ertoe kunnen leiden dat partijen of een der partijen de afspraken van deze dienstverleningsovereenkomst niet of niet meer kunnen c.q. kan nakomen, wordt daarvan direct mededeling gedaan aan het dagelijks bestuur van opdrachtnemer en het college van burgemeester en wethouders van opdrachtgever.
2. Beide bestuursorganen initiëren een overleg om na te gaan welke maatregelen genomen dienen te worden om recht te kunnen doen aan de oorspronkelijke bedoeling van de dienstverleningsovereenkomst en het bepaalde in de artikelen 3 en 4 van de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz.
3. Het in het vorige lid bepaalde is op overeenkomstige wijze van toepassing, indien partijen, na daarover eerst overleg met elkaar te hebben gevoerd, van inzicht (blijven) verschillen over de uitleg of de wijze van uitvoering van deze dienstverleningsovereenkomst.
4. Indien het bestuurlijk overleg, zoals beschreven in het voorgaande lid, niet tot een oplossing van het geschil zou mogen leiden, zal gehandeld worden volgens de geschillenregeling zoals opgenomen in artikel 26, leden 2 t/m 4 van de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz (bindend adviesprocedure).

Artikel 11 Klachtenregeling

1. Klachten vanwege het optreden van medewerkers van opdrachtnemer tijdens de uitvoering van deze dienstverleningsovereenkomst zullen worden behandeld volgens de klachtenregeling van opdrachtnemer.

Artikel 12 Privacy en omgang data

1. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens. Deze gegevens zullen worden beveiligd overeenkomstig het gestelde bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Bij constatering van een datalek zal de opdrachtnemer onmiddellijk de opdrachtgever informeren over de aard en gevolgen van het datalek. Opdrachtnemer zal het datalek zelf direct melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en acties ondernemen ter oplossing en voorkoming van het datalek in de toekomst.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan de opdrachtgever en de afdoening van verzoeken om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens.

Aldus in tweevoud overeengekomen op ...-2017 te Weert.

Voorzitter GR Omnibuzz

Burgemeester gemeente Weert

Bijlage:

- Productenboek

ADDENDUM BIJ DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST
(behorend bij de tussen hierna te noemen partijen gesloten
Dienstverleningsovereenkomst
doelgroepenvervoer Limburg: collectief vraagafhankelijk vervoer)

Partijen:

en,

Omnibuzz, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter

Overwegende:

Omnibuzz heeft op 16 december 2017 de dienstverleningsovereenkomst aan de de gemeente _____ verzonden. Partijen zijn het erover eens dat aanvulling/wijziging van de DVO noodzakelijk is. Deze aanvulling/wijziging is van geringe omvang dat is gekozen is om deze aanpassing via dit addendum mede te delen.

Komen overeen als volgt:

De tussen partijen gesloten DVO wordt hierdoor aangevuld/gewijzigd op deze wijze zoals hierna wordt aangegeven.

Artikel 3 lid 1 DVO luidt als volgt:

1. Deze overeenkomst treedt in werking op 11 december 2016.

Artikel 3 van de DVO wordt hierdoor aangepast als volgt:

1. Deze overeenkomst treedt na ondertekening door beide partijen met terugwerkende kracht in werking op 11 december 2016."

Artikel 12 lid 1 DVO luidt als volgt:

1. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens. Deze gegevens zullen worden beveiligd overeenkomstig het gestelde bij of krachtens de Wet bescherming Persoonsgegevens.
2. Bij constatering van een datalek zal de opdrachtnemer onmiddellijk de opdrachtgever informeren over de aard en gevolgen van het datalek. Opdrachtnemer zal het datalek zelf direct melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en acties ondernemen ter oplossing en voorkoming van het datalek in de toekomst.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan de opdrachtgever en de afdoening van verzoeken om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens.

Artikel 12 DVO wordt hierdoor aangepast als volgt:

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens. Deze gegevens zullen worden beveiligd overeenkomstig het gestelde bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens en per 25 mei vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In de verwerkersovereenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt omtrent de verwerking van de persoonsgegevens.

2. Bij constatering van een beveiligingsincident waar persoonsgegevens bij betrokken zijn zal de opdrachtnemer onmiddellijk de opdrachtgever informeren over de aard en gevolgen van het incident. Opdrachtgever beoordeelt of er sprake is van een datalek en meldt dit vervolgens indien nodig aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Opdrachtnemer assisteert opdrachtgever desgevraagd bij het melden van het datalek. Opdrachtnemer en opdrachtgever ondernemen acties ter oplossing en voorkoming van het datalek of beveiligingsincident in de toekomst.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afdoening van verzoeken van betrokkene inhoudende de rechten bij verwerking van hun persoonsgegevens. Opdrachtnemer assisteert opdrachtgever, binnen een redelijke termijn, bij deze verzoeken.

Aldus overeengekomen en ondertekend op _____

Voorzitter Omnibuzz

De verwerkersovereenkomst

Verwerkersovereenkomst tussen gemeente Weert en GR Omnibuzz.

Gemeente Weert, gevestigd, Wilhelminasingel 101, 6001 GS, Weert, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door College van B&W verder te noemen de "verwerkingsverantwoordelijke",

en

GR Omnibuzz, gevestigd te Geerweg 3, 6135 KB Sittard, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur, G. Vreuls, verder te noemen de "verwerker",

verklaren te zijn overeengekomen een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14 tweede lid van de Wet Bescherming persoonsgegevens en, vanaf 25 mei 2018, als bedoeld in artikel 28, derde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker.

Definities

Artikel 1.

In deze overeenkomst worden de volgende definities gebruikt:

- 1.1 Bijlagen: aanhangsels bij deze overeenkomst, die na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van deze overeenkomst.
- 1.2 Normen en standaarden: Normen en standaarden: de door de verwerkingsverantwoordelijke vastgestelde normen en standaarden ter zake van methoden, technieken, procedures, projecten en documentatievoorschriften welke bij de uitvoering van de werkzaamheden door de verwerker zullen worden gevolgd als vastgelegd in bijlage 1.
- 1.3 AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming VERORDENING (EU) 2016/679.
- 1.4 Toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het toezicht op het verwerken van persoonsgegevens.
- 1.5 Verwerking van persoonsgegevens of het verwerken van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bewerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, evenals het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens.
- 1.6 Verwerkingsverantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
- 1.7 Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. Degene die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, in opdracht van de verwerker, is een sub-verwerker.

- 1.8 Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.
- 1.9 Derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de verwerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
- 1.10 Functionaris Gegevensbescherming: de functionaris voor de gegevensbescherming als bedoeld in artikel 37 AVG.
- 1.11 Datalek: een inbreuk op de beveiliging, zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG.

Ingangsdatum en duur

Artikel 2.

- 2.1 Deze overeenkomst gaat in op het moment van ondertekening door beide partijen en duurt voort zolang de verwerker als verwerker van persoonsgegevens voor de verwerkingsverantwoordelijke optreedt in het kader van de dienstverleningsovereenkomst de hoofdovereenkomst genoemd.

Aard van de verwerking

Artikel 3.

- 3.1 De aard van de verwerking is zowel handmatig (verwerken van formulieren en stukken) als, geautomatiseerd (opslaan en opvragen van gegevens).

Soort persoonsgegevens en categorieën van betrokkene

Artikel 4

- 4.1. De persoonsgegevens die de verwerker voor de verwerkingsverantwoordelijke verwerkt zijn zowel gewone persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens. In bijlage 3 wordt aangegeven welke persoonsgegevens verwerker voor de verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

Onderwerp van deze verwerkersovereenkomst

Artikel 5.

- 5.1. De verwerker verwerkt de door of via verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst, dit is de onderliggende hoofdovereenkomst. De door de verwerker uit te voeren werkzaamheden waar deze verwerkersovereenkomst betrekking op heeft, worden nader, omschreven in bijlage 2. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 5.2. De verwerker verbindt zich om in het kader van die werkzaamheden de door of via de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

Verplichtingen verwerker

Artikel 6.

- 6.1 De verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke, in overeenstemming met diens schriftelijke instructies.

- 6.2 De verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de in artikel 5 genoemde werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens. De verwerker zal alle redelijke instructies van de contactpersoon, zoals bedoeld in artikel 14.2, opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Indien deze afwijkende wettelijke verplichtingen er zijn wordt de verantwoordelijke hiervan, voorafgaand aan de verwerking, schriftelijk op de hoogte gebracht door de verwerker.
- 6.3 De verwerker zal te allen tijde op eerste verzoek van de contactpersoon, als bedoeld in artikel 14.2, door verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens met betrekking tot deze verwerkersovereenkomst ter hand stellen.
- 6.4 De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder de rechten van betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.
- 6.5 De verwerker werkt op verzoek van verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling(PIA).

Geheimhoudingsplicht

Artikel 7

- 7.1 Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van de verwerker, evenals de verwerker zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Ambtenaren aangesteld bij de verwerker hebben de eed en belofte afgelegd. Medewerkers die niet in dienst zijn bij de verwerker hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.
- 7.2 Indien de verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, zal de verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren. Tenzij wettelijke bepalingen dit verbieden.
- 7.3 De geheimhoudingsverplichtingen voortvloeiende uit dit artikel 7 blijven na het einde van deze overeenkomst onverminderd van kracht.

Meldplicht datalekken en beveiligingsincidenten

Artikel 8

- 8.1 De verwerker is op grond van de dienstverleningsovereenkomst, de hoofdovereenkomst eindverantwoordelijke voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens. De verwerker beoordeelt zelf of door het datalek aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen voor de betrokkenen zijn veroorzaakt. Bij constatering van een ernstig datalek zal de verwerker onmiddellijk de verwerkingsverantwoordelijke informeren over de aard en gevolgen van het datalek. De verwerker zal (indien ernstig) het datalek direct zelf op grond van de dienstverleningsovereenkomst melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en acties ondernemen ter oplossing en voorkoming van het datalek in de toekomst. De verwerker is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan de en de afdoening van verzoeken om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens. Het door de verwerker achterwege laten van een niet-tijdige en/of onvolledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, waaronder een eventueel als gevolg daarvan aan verwerkingsverantwoordelijke opgelegde bestuurlijke boete zoals bedoeld in artikel 83 AVG kan de verwerkingsverantwoordelijke doorschuiven naar de verwerker. De verwerker hoeft geen melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien doeltreffende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen, waardoor een daadwerkelijke identificatie van individuele natuurlijke personen redelijkerwijs wordt uitgesloten. De beoordeling of een datalek ernstig is, ligt uiteindelijk bij de verwerker.
- 8.2 De verwerker beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang met en afhandeling van inbreuken en zal de verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in het plan. Verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van materiele wijzigingen in het plan van aanpak.
- 8.3 De verwerker houdt een gedetailleerd register bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen waarin minimaal de informatie zoals bedoeld in bijlage 4 is opgenomen, en geeft daar op eerste verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke inzage in.
- 8.4. Indien er sprake is van een ernstig datalek als gevolg van diefstal, dus ook bij een (niet-etische) hack, conform artikel 138ab van het Wetboek van Strafrecht, dient er ook aangifte bij de politie te worden gedaan in verband met opsporing van daders.

Beveiligingsmaatregelen en controle

Artikel 9

- 9.1 De verwerker neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van de verwerkingsverantwoordelijke te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. De wijze van beveiliging wordt nader omschreven in bijlage 5.
- 9.2 De verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren. De verwerker is verplicht de verwerkingsverantwoordelijke, de Autoriteit Persoonsgegevens, of, de onder

- geheimhouding, controlerende instantie in opdracht van verwerkingsverantwoordelijke toe te laten en verplicht medewerking te verlenen zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.
- 9.3 De verwerkingsverantwoordelijke zal de controle slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan de verwerker.
- 9.4 De verwerker verbindt zich om binnen een door de verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn de verwerkingsverantwoordelijke, of de door de verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, te voorzien van de verlangde informatie. Hierdoor kan de verwerkingsverantwoordelijke, of de door de verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, zich een oordeel vormen over de naleving door de verwerker van deze verwerkersovereenkomst. De verwerkingsverantwoordelijke, of de door de verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.
- 9.5 Verwerker staat er voor in, de door de verwerkingsverantwoordelijke of ingeschakelde derde, aangegeven aanbevelingen ter verbetering binnen de daartoe door de verwerkingsverantwoordelijke te bepalen redelijke termijn uit te voeren.
- 9.6 Naast rapportages door de verwerker en controles door de verwerkingsverantwoordelijke of controlerende instantie in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, kunnen beide partijen ook overeenkomen gebruik te maken van een Third Party Memorandum (TPM) opgesteld door een onafhankelijke externe deskundige.
- 9.7 De redelijke kosten van de controle worden gedragen door de partij die de kosten maakt, tenzij uit de controle blijkt dat de verwerker enig punt uit deze verwerkersovereenkomst niet heeft nageleefd. In dat geval worden de kosten van de controle gedragen door de verwerker.

Inschakeling derden

Artikel 10

- 10.1 De verwerker is vanuit de mandaatregeling gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden geheel of ten dele uit te besteden aan derden.
- 10.2 De verwerker blijft in deze gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze verwerkersovereenkomst. De verwerker garandeert dat deze derden schriftelijk minimaal dezelfde plichten op zich nemen als tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker zijn overeengekomen en zal de verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in de overeenkomsten met deze derden waarin deze plichten zijn opgenomen.
- 10.3 De verwerker mag de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in Nederland. Doorgifte naar andere landen is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 10.4 De verwerker houdt een actueel register bij van de door hem ingeschakelde derden en onderaannemers waarin de identiteit, vestigingsplaats en een beschrijving van de werkzaamheden van de derden of onderaannemers zijn opgenomen, alsmede eventuele door de verwerkingsverantwoordelijke gestelde aanvullende voorwaarden. Dit register kan door de verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde worden opgevraagd.

Wijziging en beëindigen verwerkersovereenkomst

Artikel 11

- 11.1 Wijziging van deze verwerkersovereenkomst kan slechts schriftelijk plaatsvinden middels een door beide partijen geaccordeerd voorstel.
- 11.2 Zodra de verwerkersovereenkomst is beëindigd, zal de verwerker naar keuze van de verwerkingsverantwoordelijke (i) alle of een door verwerkingsverantwoordelijke bepaald gedeelte van haar in het kader van deze verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde persoonsgegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen (ii) de persoonsgegevens die hij van de verwerkingsverantwoordelijke heeft ontvangen op alle locaties vernietigen, in welke vorm dan ook en toont dit aan, tenzij partijen iets anders overeenkomen. De verantwoordelijk kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. Deze werkzaamheden moeten, binnen nader overeen te komen redelijke termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.
- 11.3 De verwerker zal te allen tijde de in het vorig lid beschreven recht op overdraagbaarheid van gegevens conform artikel 20 AVG waarborgen, zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de gegevens.
- 11.4 Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker treden met elkaar in overleg over wijzigingen in deze verwerkersovereenkomst als een wijziging in regelgeving of een wijziging in de uitleg van regelgeving daartoe aanleiding geven.
- 11.5 Indien de verwerker tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige verwerker alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt, nakoming blijvend onmogelijk is of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.

Aansprakelijkheid

Artikel 12

- 12.1 Indien de verwerker tekortschiet in de nakoming van de verplichting uit deze verwerkersovereenkomst kan verwerkingsverantwoordelijke hem in gebreke stellen. Verwerker is echter onmiddellijk in gebreke als de nakoming van desbetreffende verplichting anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn, reeds blijvend onmogelijk is. Ingebrekestelling geschiedt schriftelijk/dan wel digitaal, waarbij aan de verwerker een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is verwerker in verzuim.
- 12.2 Verwerker is aansprakelijk op grond van het bepaalde in artikel 82 AVG, voor schade of nadeel voortvloeiende uit het niet nakomen van deze verwerkersovereenkomst, daaronder begrepen wanneer bij de verwerking niet wordt voldaan aan de specifiek tot verwerkingsgerichte verplichtingen van de AVG, of buiten de rechtmatige instructies van verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
- 12.3 Verwerker vrijwaart verwerkingsverantwoordelijke voor schade of nadeel voor zover ontstaan door werkzaamheid van de verwerker.

12.4 Indien verwerker de in artikel 8 van deze verwerkersovereenkomst neergelegde verplichting niet of niet-tijdig nakomt en de toezichthouder de verwerkingsverantwoordelijke dientengevolge een bestuurlijke boete oplegt, is verwerker aansprakelijk en zal verwerkingsverantwoordelijke een contractuele boete ter hoogte van hetzelfde bedrag opleggen aan verwerker.

Toepasselijk recht

Artikel 13

13.1 Op deze verwerkersovereenkomst en op alle geschillen die daaruit mogen voortvloeien of waarmee mogen samenhangen, is het Nederlands recht van toepassing.

Overige bepalingen

Artikel 14

- 14.1 Deze verwerkersovereenkomst kan worden aangehaald als Verwerkersovereenkomst uitvoering dienstverleningsovereenkomst Gemeente Weert en Omnibuzz.
- 14.2 Contactpersoon Functie..... treedt namens de verwerkingsverantwoordelijke op als contactpersoon.
- 14.3 mr. D. Knibbeler, Functionaris gegevensbescherming van Omnibuzz treedt namens de verwerker op als contactpersoon.

Namens de verwerker, Omnibuzz wettelijk vertegenwoordigd door mr. G. Vreuls.

Namens de verwerkingsverantwoordelijk College van B&W wettelijk vertegenwoordigd door.....

Aldus in tweevoud overeengekomen op ..-.-2017 te Weert.

Voorzitter GR Omnibuzz

College van B&W gemeente Weert

Bijlage 1: Beschrijving beveiliging ter uitwerking van artikel 1.2.

1. Normenstelsel (kies a of b)

a. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk:
NEN/ISO 27001 en de overheidsnorm BIG

2. De toereikende van de informatiebeveiliging blijkt uit:

- a. Periodieke interne als externe controles zoals de PIA.
- b. Rapportages met conclusies over de bevindingen van de uitgevoerde PIA.
- c. Eigen controles of eigen mededelingen.

3. Uit de certificering of periodieke externe controles of uit de audits of uit de eigen controles blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging voldoet aan of gelijkwaardig is met de toelichting (bijlage 5) en de daarin omschreven elementen.

LET OP: gemotiveerd afwijken is toegestaan!

Bijlage 2: Omschrijving werkzaamheden ter uitwerking van artikel 3 lid 1

De veelvoorkomende werkzaamheden van de verwerker (de verleende diensten en de bijbehorende verwerking).

Inhoudelijke werkzaamheden die namens de gemeente worden uitgevoerd:

Uitvoeren van het doelgroepenvervoer op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Wet op het primair Onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra. Hieronder vallende:

- **Klantadministratie**
 - a. Bereikbaarheid
 - b. Klantgegevens
 - c. Vervoerspas
 - d. Voor Elkaar Pas
 - e. Informatievoorziening
- **Ritaanname en ritplanning**
 - a. Bereikbaarheid
 - b. Ritreservering
 - c. Ritplanning
- **Kwaliteitsbeheer**
 - a. Klachtenafhandeling
 - b. Klanttevredenheidsonderzoek
- **Contract en relatiebeheer**
 - a. Taxipoints ziekenhuizen
 - b. Halteborden
 - c. Contractbeheer vervoer
 - d. Relatiebeheer
- **Aanbesteding vervoer en relevante diensten**
 - a. Aanbesteding
 - b. Advies en projecten
 - c. Beleid en advies
 - d. Inspraak
 - e. Databeheer en analyse
- **Advies en projecten**
 - a. Vervoersreglement
 - b. Productontwikkeling
- **Financiële administratie en control**
 - a. Vervoerskosten
 - b. Salaris en BTW aangifte
 - c. Besluit begroting en verantwoording
- **Bestuur**
 - a. Bestuurlijk overleg GR Omnibuzz
- **Pluspakket**
 - a. Taxipoints winkelcentra
 - b. Voorwaarden en specials

Kan nog verder worden aangevuld.

Paraaf:

Bijlage 3: Soort persoonsgegevens die de verwerker voor de verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

De verwerker verwerkt voor de verwerkingsverantwoordelijke zowel gewone persoonsgegevens als bijzondere persoonsgegevens.

De gewone persoonsgegevens hebben betrekking op:

- | | |
|---|---|
| 1. Identificatiegegevens waaronder gegevens van de vertegenwoordiger. | o.a.: de namen, adressen, geboortedatum, |
| 2. Gerechtelijke gegevens waaronder | o.a.: beschikking bewind, curatorschap. |
| 3. Financiële gegevens waaronder | o.a.: bankrekeninggegevens. |
| 4. Communicatiegegevens, waaronder | o.a.: telefoonnummers en e-mailadressen. |
| 5. Locatiegegevens, waaronder | o.a. : ritgegevens. |
| 6. Reisspecificaties waaronder zonder hulpmiddel. | o.a.: soort begeleider, met hulpmiddel of |

De bijzondere persoonsgegevens hebben betrekking op:

1. BSN gegevens.
2. Pasfoto

Paraaf:

Bijlage 4: Inlichtingen om incidenten te beoordelen ter uitwerking van artikel 8.

De verwerker zal bij het beoordelen van de ernst van het datalek de volgende inlichtingen vergaren die noodzakelijk zijn om het incident te kunnen beoordelen en de melding te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Daarbij gaat het in ieder geval om de volgende informatie :

- Wat de (vermeende) oorzaak is van de inbreuk;
- Wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- Wat de (voorgestelde) oplossing is;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- Aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk);
- Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens betrokken zijn bij de inbreuk;
- Het soort of de soorten persoonsgegevens die betrokken zijn bij de inbreuk;
- Omschrijving van de groep mogelijke onbevoegde ontvangers;
- De datum waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: De periode waarbinnen de inbreuk heeft plaatsgevonden);
- De datum en het tijdstip waarop de inbreuk bekend is geworden bij verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn om de inbreuk te beëindigen en om de gevolgen van de inbreuk te beperken.

Verwerker zal indien nodig de melding eerst telefonisch doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en vervolgens op basis van detailonderzoek de volledige melding via het meldloket op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Kan nog verder worden aangevuld.

Bijlage 5: Toelichting bij artikel 9: Maatregelen op basis van de BIG ten aanzien van een verwerker.

- **BIG 6.1.5.1 Geheimhoudingsovereenkomst**
Ambtenaren in dienst van de verwerker leggen de eed of belofte af. Andere interne of externe medewerkers die te maken hebben met persoonsinformatie van de verwerkingsverantwoordelijke dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Hierbij wordt tevens vastgelegd dat na beëindiging van de functie, de betreffende persoon gehouden blijft aan die geheimhouding.
- **BIG 6.1.8.2 Onafhankelijke beoordeling van informatiebeveiliging**
Periodieke beveiligingsaudits zoals een PIA, (minimaal eens per twee jaar) worden uitgevoerd volgens afspraken met de verwerkingsverantwoordelijke.
- **BIG 6.2.3.1 Beveiliging behandelen in overeenkomst en met een derde partij**
Maatregelen uit de verwerkersovereenkomst zijn geïmplementeerd.
- **BIG 7.2.2.1 Labeling en verwerking van informatie**
De verwerker heeft maatregelen genomen zo dat niet geautoriseerde geen kenniskunnen nemen van persoonsgegevens.
- **BIG 8.1.1.2 Rollen en verantwoordelijkheden**
Het personeel van de verwerker of derden moeten kennis hebben van de verantwoordelijkheden ten aanzien van de bewerking van de persoonsgegevens voor de verwerkingsverantwoordelijke.
- **BIG 8.3.3.1 Blokkering van toegangsrechten**
Toegangsrechten van medewerkers van de verwerker worden direct geblokkeerd als geen toegang voor de bewerking van de persoonsgegevens noodzakelijk is.
- **BIG 9.1.2.1 Fysieke toegangsbeveiliging**
Toegang tot beveiligde zones of gebouwen waar persoonsgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke zich bevinden is alleen mogelijk na autorisatie daartoe.
- **BIG 9.1.3.1 Beveiliging van kantoren, ruimten en faciliteiten**
Papieren documenten en mobiele gegevensdragers die persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens van de verwerkingsverantwoordelijke bevatten worden beveiligd opgeslagen.
- **BIG 10.3.1.1 Capaciteitsbeheer**
De ICT-voorzieningen voldoen aan het voor de dienst overeengekomen niveau van beschikbaarheid. Er worden voorzieningen geïmplementeerd om de beschikbaarheid van componenten te bewaken (bijvoorbeeld de controle op aanwezigheid van een component en metingen die het gebruik van een component vaststellen). Op basis van voorspellingen van het gebruik wordt actie genomen om tijdig de benodigde uitbreiding van capaciteit te bewerkstelligen.
- **BIG 10.6.1.2 Maatregelen voor netwerken**
Gegevensuitwisseling tussen vertrouwde en niet vertrouwde zones dient inhoudelijk geautomatiseerd gecontroleerd te worden op aanwezigheid van malware.
- **BIG 10.6.1.3 Maatregelen voor netwerken**
Bij transport van vertrouwelijke informatie over niet vertrouwde netwerken tussen de verwerker en de verwerkingsverantwoordelijke, zoals over het internet, dient altijd geschikte encryptie te worden toegepast.
- **BIG 10.6.2.1 Beveiliging van netwerkdiensten**
Beveiligingskenmerken, niveaus van dienstverlening en beheer eisen voor alle netwerkdiensten behoren te worden geïdentificeerd en opgenomen in elke overeenkomst voor netwerkdiensten, zowel voor diensten die intern worden geleverd als voor uitbestede diensten door een verwerker.
- **BIG 11.5.1.2 Beveiligde inlogprocedures**
Het wachtwoord wordt niet getoond op het scherm tijdens het ingeven. Er wordt geen informatie getoond die herleidbaar is tot de authenticatiegegevens.
- **BIG 11.5.3.1 Systemen voor wachtwoordbeheer**
Er wordt automatisch gecontroleerd op goed gebruik van wachtwoorden (onder andere voldoende sterke wachtwoorden, regelmatige wijziging, directe wijziging van initieel wachtwoord).

- **BIG 11.5.5.1 Time-out van sessies**
De periode van inactiviteit van een werkstation is vastgesteld op maximaal 30 minuten. Daarna wordt de PC vergrendeld. Bij remote desktop sessies geldt dat na maximaal 30 minuten inactiviteit de sessie verbroken wordt.
- **BIG 11.6.1.3 Beperking van toegang tot informatie**
Bij extern gebruik vanuit een niet vertrouwde omgeving vindt sterke authenticatie (two-factor) van gebruikers plaats.
- **BIG 12.1.1.1 Analyse en specificatie van beveiligingseisen**
In projecten ten behoeve van systemen voor de verwerkingsverantwoordelijke wordt een beveiligingsrisicoanalyse en maatregelbepaling opgenomen als onderdeel van het ontwerp. Ook bij wijzigingen worden de veiligheidsconsequenties meegenomen.
- **BIG 12.2.3.1 Integriteit van berichten**
Er behoren eisen en geschikte beheersmaatregelen te worden vastgesteld en geïmplementeerd, voor het bewerkstelligen van authenticiteit en het beschermen van integriteit van berichten in toepassingen.
- **BIG 12.5.4.2 Uitlekken van Informatie**
Er dient een proces te zijn om aan de Autoriteit Persoonsgegevens te melden dat (persoons) informatie is uitgelekt.
- **BIG 12.6.1.1 Beheersing van technische kwetsbaarheden**
Er is een proces ingericht voor het beheer van technische kwetsbaarheden. Dit omvat minimaal het melden van incidenten aan de Functionaris Gegevensbescherming, het uitvoeren van periodieke penetratietests, het uitvoeren van risicoanalyses van kwetsbaarheden en patching.
- **BIG 13.1.1.1 Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen**
Er is een procedure voor het rapporteren van beveiligingsgebeurtenissen aan de Functionaris Gegevensbescherming vastgesteld, in combinatie met een reactie- en escalatieprocedure voor incidenten, waarin de handelingen worden vastgelegd die moeten worden genomen na het ontvangen van een rapport van een beveiligingsincidenten.
- **BIG 13.1.1.5 Rapportage van informatiebeveiligingsgebeurtenissen**
Vermissing of diefstal van apparatuur of media die gegevens van de verwerkingsverantwoordelijke kunnen bevatten wordt altijd ook aangemerkt als informatiebeveiligingsincident.
- **BIG 13.2.3.1 Verzamelen**
Van bewijsmateriaal voor een vervolprocedure naar aanleiding van een beveiligingsincident behoort bewijsmateriaal te worden verzameld, bewaard en gepresenteerd in overeenstemming met de voorschriften voor bewijs die voor het relevante rechtsgebied zijn vastgelegd
- **BIG 15.1.4.1 Bescherming van gegevens en geheimhouding van persoonsgegevens**
De bescherming van gegevens en privacy behoort te worden bewerkstelligd in overeenstemming met relevante wetgeving, voorschriften en indien van toepassing contractuele bepalingen.
- **BIG 15.2.1.1 Naleving van beveiligingsbeleid en -normen**
De verwerker is verantwoordelijk voor uitvoering en beveiligingsprocedures en toetsing daarop (onder andere de jaarlijkse in control verklaring). Conform deze verwerkersovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en andere contractuele eisen zorgt de verwerker voor het toezicht op de uitvoering van het beveiligingsbeleid ten behoeve van de gegevens van de verwerkingsverantwoordelijke. Daarbij behoren ook periodieke beveiligingsaudits.

LET OP: gemotiveerd afwijken is toegestaan!

Paraaf:

OMNIBUZZ

Productenboek GR Omnibuzz

Productenboek behorende bij de
Dienstverleningsovereenkomst GR Omnibuzz

29-11-2017

Inhoud

Inleiding	2
1. Klantadministratie	3
<i>Bereikbaarheid</i>	3
<i>Klantgegevens</i>	3
<i>Vervoerspas</i>	4
<i>Voor Elkaar Pas</i>	4
<i>Informatievoorziening</i>	5
2. Ritaanname en ritplanning	6
<i>Bereikbaarheid</i>	6
<i>Ritreservering</i>	6
<i>Ritplanning</i>	7
3. Kwaliteitsbeheer.....	8
<i>Klachtenafhandeling</i>	8
<i>Klanttevredenheidsonderzoek</i>	8
4. Contract en relatiebeheer	9
<i>Taxipoints ziekenhuizen</i>	9
<i>Halteborden</i>	9
<i>Contractbeheer vervoer</i>	10
<i>Relatiebeheer</i>	10
5. Aanbesteding vervoer en relevante diensten	11
<i>Aanbesteding</i>	11
6. Advies en Projecten	12
<i>Beleid en advies</i>	12
<i>Inspraak</i>	12
<i>Databeheer en analyse</i>	13
7. Advies en Projecten	14
<i>Vervoersreglement</i>	14
<i>Productontwikkeling</i>	14
8. Financiële administratie en control.....	15
<i>Vervoerskosten</i>	15
<i>Salaris en BTW aangifte</i>	15
<i>Besluit Begroting en Verantwoording</i>	16
<i>Interne beheersing</i>	16
<i>Bestuurlijke informatievoorziening</i>	17
9. Bestuur	18
<i>Bestuurlijk overleg GR Omnibuzz</i>	18
10. Pluspakket.....	19
<i>Taxipoints winkelcentra</i>	19
<i>Voorwaarden en specials</i>	19

Inleiding

Dit productenboek is onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst (DVO). In de DVO tussen Omnibuzz en de deelnemende gemeenten worden enerzijds algemene afspraken bevestigd tussen Omnibuzz en alle gemeenten (basisproducten) en anderzijds aanvullende afspraken vastgelegd tussen Omnibuzz en de desbetreffende gemeente (plusproducten). Voor de levering van een plusproduct worden aan de betreffende gemeenten de daarmee samenhangende kosten in rekening gebracht.

Visie

Omnibuzz staat voor een optimale dienstverlening; een goed presterende organisatie die slagvaardig, betrouwbaar en professioneel is en de klant centraal stelt.

De visie van Omnibuzz steunt op twee pijlers:

1. Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer
2. Door kanteling minder doelgroepenvervoer,

Met als doel een 'slimme' organisatie Mobiliteit.

Kritische Succes Factoren

Het doel van de DVO is op kwalitatief verantwoorde, doelmatige en doeltreffende wijze uitvoering geven aan alle werkzaamheden, door Omnibuzz als opdrachtnemer. In dit productenboek zijn de producten gekoppeld Kritische Succes Factoren (KSF). Elementen die nodig zijn om als organisatie te kunnen slagen.

De kritische succesfactoren van Omnibuzz richten zich op:

- De realisatie van de vervoersvisie
- Klantgerichtheid en klanttevredenheid
- Minder doelgroepenvervoer door toeleiding naar het OV
- Laagdrempelig en toegankelijk vervoer
- Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer
- Competente en gedreven medewerkers
- Een 'slimme' organisatie mobiliteit
- Samenwerking partners
- Langer en volwaardig kunnen participeren in de maatschappij

Prestatie Indicatoren

Kritische succesfactoren maken strategische doelstellingen concreet. Via prestatie-indicatoren (KPI), worden succesfactoren meetbaar. Doelstellingen worden getoetst door het inzetten van KPI's als instrument om te meten en te monitoren of de prestaties van Omnibuzz in lijn liggen met de gestelde (operationele) doelstelling. In combinatie met de PDCA methode van Deming (Plan Do Check Act) worden de KPI's gebruikt om het behalen van de doelstelling te controleren, te sturen en aan te passen.

Op deze manier werken wij aan de realisatie van de missie van Omnibuzz:

Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar Doelgroepenvervoer voor nu en later.

1. Klantadministratie

001	Bereikbaarheid
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Bereikbaarheid klantadministratie
Doelgroep	Gemeenten en klanten
Doelstelling	Goede bereikbaarheid klantadministratie
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van inkomend telefoonverkeer tijdens kantooruren van 09:00 tot 17:00 • Actueel houden van een 24/7 beschikbare Omnibuzz-website die voldoet aan het keurmerk Drempelvrij • Beschikbaar stellen van een beveiligd 24/7 web portal voor het aanmelden van nieuwe klanten • Backupservice / terugbelservice
Doorlooptijd	
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • 70% van het inkomend telefoonverkeer binnen 30 seconden opgenomen • 100% van het inkomend telefoonverkeer wordt binnen 90 seconden opgenomen
Kritische succesfactoren	
Klantgerichtheid en klanttevredenheid.	

002	Klantgegevens
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Faciliteren en verzorgen van de klantadministratie voor alle gemeenten ten behoeve van de reizigers
Doelgroep	Gemeenten en klanten
Doelstelling	Goed werkende functionele klantadministratie
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Aanmaken en verwerken mutaties klantgegevens • Valideren van ingevoerde klantgegevens • Opvragen van pasfoto's van klanten • Vervoerders informeren over (gewijzigde) klantgegevens
Doorlooptijd	2 werkdagen
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • 90% van de aanvragen/mutaties wordt binnen 2 werkdagen verwerkt • 100% van de aanvragen/mutaties wordt binnen 5 werkdagen verwerkt • Alle relevante klantgegevens zijn vastgelegd • Nieuwe klanten zijn geïnformeerd over vervolg van aanmelding.
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Klantvriendelijkheid en betrouwbaarheid • Volledigheid en betrouwbaarheid data klantadministratie. 	

003	Vervoerspas
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Aanmaken en verstrekken Omnibuzz vervoerspassen
Doelgroep	Klanten
Doelstelling	Nieuwe klanten kunnen binnen een week gebruik maken van het Omnibuzz vervoer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Verstrekken van Omnibuzz vervoerspas • Verstrekken van informatieblad aan nieuwe klanten
Doorlooptijd	2 werkdagen
Resultaten	90% van de van de Omnibuzz vervoerspassen wordt binnen 2 werkdagen aangemaakt en verstuurd 100% van de Omnibuzz vervoerspassen wordt binnen 5 werkdagen aangemaakt en verstuurd
Kritische succesfactoren	
Tijdigheid: Klanten kunnen tijdig onbezorgd reizen met de Omnibuzz vervoerspas.	

004	Voor Elkaar Pas
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Aanvragen Voor Elkaar Pas
Doelgroep	Klanten
Doelstelling	Klanten stimuleren om gebruik te maken van het OV
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten informeren over de Voor Elkaar Pas • Verwerken aanvraagformulieren VEP • VEP bestellen bij Arriva
Doorlooptijd	1 maand
Resultaten	90% van de VEP aanvragen wordt binnen 3 weken geleverd. 100% van de VEP aanvragen wordt binnen 1 maand geleverd.
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanten wordt het makkelijker gemaakt om samen met een begeleider gebruik te maken van het OV • Meer vrijheid in reizen waardoor de participatie in de samenleving vergroot wordt. • Verlaging van de drempel OV gebruik • Verlaging drempel voor de aanvraag van de OV-chipkaart 	

005	Informatievoorziening
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Middels diverse communicatiekanalen verstrekken van algemene informatie over het vervoersysteem.
Doelgroep	Klanten, gemeenten, belangstellenden
Doelstelling	Transparante en eenduidige informatievoorziening
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgen van 2 keer per jaar een schriftelijke mailing of zo veel vaker dan noodzakelijk vanwege belangrijke mededelingen. • Beschikbaar stellen van een informatieblad met de belangrijkste informatie via alle Omnibuzz informatiedragers • Beschikbaar stellen van het vervoersreglement via alle Omnibuzz informatiedragers inclusief vertaling in Duits, Engels en Daisy wheel (Margrietwiel) • Inrichten van een raadpleegfunctie voor klanten op het klantportal • Telefonisch verstrekken van informatie aan klanten en gemeenten • Het (desgevraagd) organiseren van informatiebijeenkomsten voor belanghebbenden en geïnteresseerden
Doorlooptijd	Wisselend per media
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgave nieuwsbrief 2 maal per jaar • Raadpleegfunctie voor klanten en gemeenten op klantportal • Klanten zijn op de hoogte over: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het type vervoer ○ De tariefstelling
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Tijdigheid en kwaliteit van de informatievoorziening • Nieuwsbrief wordt door klanten gelezen en als waardevol ervaren • Website wordt regelmatig bezocht en als toegankelijk ervaren 	

2. Ritaanname en ritplanning

006	Bereikbaarheid
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Bereikbaarheid callcenter
Doelgroep	Klanten en vervoerders
Doelstelling	Goede bereikbaarheid callcenter
Activiteiten	Aannemen inkomend telefoonverkeer op de volgende uren: Maandag t/m donderdag 06:00 - 24:00 Vrijdag en zaterdag 06:00 - 02:00 Zon- en feestdagen 07:00 - 02:00
Doorlooptijd	90 seconden
Resultaten	70% responsetijd < 30 seconden 100% responsetijd < 90 seconden
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Klantgerichtheid en klanttevredenheid • Laagdrempelig en toegankelijk vervoer • Klanten kunnen langer en volwaardig participeren in de maatschappij 	

007	Ritreservering
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Het boeken van (vaste) ritten via diverse media.
Doelgroep	Klanten, vervoerders
Doelstelling	Klanten op de gewenste tijd vervoeren naar de gewenste bestemming
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Aanname ritreservering binnen 90 seconden • Bij > 90 seconden, aanbod terugbelmogelijkheid • Digitaal opnemen van alle telefoongesprekken ten behoeve van kwaliteitsbewaking en klachtafhandeling • Beschikbaar stellen van email-mogelijkheid voor het boeken van ritten • Beschikbaarheid 24/7 van web reservering voor het boeken van ritten • Beschikbaar stellen van visicom voor het boeken van ritten • Beoordeling rechtmatigheid van de rit middels gedefinieerde kaders • Toekennen aangenomen ritten aan de gecontracteerde vervoerders
Doorlooptijd	90 seconden
Resultaten	70% responsetijd < 30 seconden 100% responsetijd < 90 seconden
Kritische succesfactoren	

008	Ritplanning
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Zorgdragen voor de planning van ritten
Doelgroep	Vervoerders, klanten
Doelstelling	Klanten op de gewenste tijd vervoeren naar de gewenste bestemming
Activiteiten	Zorgdragen voor collectieve en individuele ritten en dat de vervoersindicatie correct wordt toegepast / ingepland. Te weten: <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 5 zones • Voor de desbetreffende gemeente geldende puntbestemmingen • Individueel • (taxi)Bus • Taxi (personenwagen) • Ritten Voorin • Rechtstreeks • Kamer-tot-kamer
Doorlooptijd	<ul style="list-style-type: none"> • Ophaalraam 15 minuten voor en na afgesproken tijdstip • Directe snelste rijtijd plus maximaal 30 minuten • Directe snelste rijtijd bij indicatie: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rechtstreeks ○ Individueel ○ Kamer-tot-kamer in combinatie met individueel
Resultaten	95% van de ritten worden op volgens de contractvoorwaarden uitgevoerd.
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Laagdrempelig en toegankelijk vervoer. • Klanten kunnen langer en volwaardig participeren in de maatschappij 	

3. Kwaliteitsbeheer

009	<i>Klachtenafhandeling</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Registratie en afhandeling van klachten.
Doelgroep	Klanten, gemeenten, vervoerders
Doelstelling	Klachten naar tevredenheid afhandelen
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Aanneame en registratie klachten • Bevestiging van ingediende klacht binnen 2 werkdagen • Inhoudelijke beoordeling van klachten • Maandelijkse hoorzitting van een onafhankelijke klachtencommissie (6 in Zuid en 6 in Noord)
Doorlooptijd	15 werkdagen
Resultaten	90% van de klachten wordt binnen 15 werkdagen afgehandeld 100% van de klachten wordt binnen 21 werkdagen afgehandeld
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn goede en regelmatige contacten met het gemeenten en vervoerders • Klachten zijn een onderdeel van het continue verbeterproces binnen Omnibuzz en de vervoerder 	

010	<i>Klanttevredenheidsonderzoek</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Metten klanttevredenheid betreffende uitvoering van het vervoer.
Doelgroep	Klanten, gemeenten
Doelstelling	Tevreden klanten
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse meting van klanttevredenheid via telefonische enquête op basis van statistisch gevalideerde methodiek en onder begeleiding van een onafhankelijk onderzoeksbureau • Directe sturing op aandachtspunten vanuit klanttevredenheidsonderzoek • Beheer van een standaardapplicatie voor de registratie van de klanttevredenheid.
Doorlooptijd	3 maanden
Resultaten	4 maal per jaar een kwartaalrapportage "Klanttevredenheid" Klanttevredenheid > 7,8
Kritische succesfactoren	
Klanttevredenheid	

4. Contract en relatiebeheer

011	<i>Taxipoints ziekenhuizen</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Beheer en onderhoud taxipoints in het Omnibuzz werkgebied
Doelgroep	Gemeenten, ziekenhuizen, klanten
Doelstelling	Rit naar het huisadres reserveren via taxipoints/belzuilen in ziekenhuizen
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Preventief maandelijks onderhoud taxipoints • Periodiek actualiseren software taxipoints • Storingsonderhoud
Doorlooptijd	Storingsonderhoud op werkdagen binnen 4 uur
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Via vervoerspas herkenning van het huisadres als bestemmingsadres. • De klant wordt in ziekenhuizen binnen 30 minuten opgehaald
Kritische succesfactoren	
Laagdrempelig en toegankelijk vervoer	

012	<i>Halteborden</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Advisering gemeenten over halteborden in het Omnibuzz werkgebied
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Optimalisatie van vervoersstromen
Activiteiten	Op basis van analyse van vervoersdata advisering en zorgdragen betreffende de plaatsing van halteborden.
Doorlooptijd	n.v.t.
Resultaten	Optimalisatie van vervoersstromen
Kritische succesfactoren	
Laagdrempelig en toegankelijk vervoer	

013	<i>Contractbeheer vervoer</i>
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Onderhouden relatie vervoerders
Doelgroep	Vervoerders
Doelstelling	Goede relatie vervoerders
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring vervoer • Controle 'no show' ritten • Afstemming klachtafhandeling • Bewaking verbeterafspraken • Periodieke controle contract-afspraken • Organiseren vervoerdersbijeenkomst • Bijwonen chauffeursbijeenkomsten vervoerders
Doorlooptijd	continu
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsbewaking en -verbetering vervoer • 2 keer per jaar een vervoerdersbijeenkomst
Kritische succesfactoren	
Vervoerders en Omnibuzz zijn op de hoogte van ontwikkelingen binnen de taxibranche	

014	<i>Relatiebeheer</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Onderhouden relatie met gemeenten, de provincie en belanghebbenden
Doelgroep	Gemeenten, provincie en belanghebbenden
Doelstelling	Informereren gemeenten
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden contacten gemeenten • Organisatie coördinatorenoverleg • Monitoring DVO • Deelname provinciale ontwikkeltafel OV
Doorlooptijd	continu
Resultaten	Portefeuillehouders en contactambtenaren zijn op de hoogte van de ontwikkelingen omtrent het doelgroepenvervoer en de bedrijfsvoering binnen Omnibuzz
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie • Samenwerking partners 	

5. Aanbesteding vervoer en relevante diensten

015	<i>Aanbesteding</i>
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Zorgdragen voor de aanbesteding vervoer en relevante diensten
Doelgroep	GR Omnibuzz
Doelstelling	Goed en zorgvuldig inkoop- en contractbeheer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en bewaken van een aanbestedingskalender • Opstellen nota van uitgangspunten en afstemmen hiervan met de gemeenten en deze nota van uitgangspunten ter vaststelling voorleggen aan het dagelijks bestuur • Opstellen van een programma van eisen voor iedere aan te besteden dienst op basis van de door het dagelijks bestuur vastgestelde nota van uitgangspunten • (laten) uitvoeren van het aanbestedingsproces binnen de geldende wettelijke kaders • Voeren van de contractonderhandelingen • (laten) opstellen van contracten • Zorgdragen voor de implementatie en evaluatie van de afgesloten contracten
Doorlooptijd	Conform wettelijke uitgangspunten
Resultaten	Door DB vastgestelde nota van uitgangspunten.
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie • Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer • Slimme organisatie Mobiliteit 	

6. Advies en Projecten

016	<i>Beleid en advies</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Geven van gevraagd en ongevraagd advies vanuit het gezamenlijk belang van de GR Omnibuzz.
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Inspelen op actuele ontwikkelingen omtrent het doelgroepenvervoer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Bijhouden van ontwikkelingen in de maatschappij • Data-analyse betreffende beheer en ontwikkeling doelgroepenvervoer • Uitvoeren van onderzoeksvragen
Doorlooptijd	continu
Resultaten	Adviezen dragen bij aan de realisatie van de visie.
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Competente en gedreven medewerkers. • Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie. 	

017	<i>Inspraak</i>
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Informeren Cliëntenpanel
Doelgroep	Klanten
Doelstelling	Middels het Cliëntenpanel feeling houden met de doelgroep en draagvlak creëren
Activiteiten	Organisatie, voorbereiding en verslaglegging bijeenkomsten Cliëntenpanel
Doorlooptijd	n.v.t.
Resultaten	3 keer per jaar bijeenkomst Cliëntenpanel
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid en draagvlak doelgroep • Samenwerking partners • Klanten kunnen langer en volwaardig participeren in de maatschappij 	

018	<i>Databeheer en analyse</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Zorgdragen voor het beheer en analyse van vervoerdata
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • Goede informatievoorziening • Beheer conform wetgeving • Analyse
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen, structureren en controleren en beheer van klant- en vervoersgegevens • Coördinatie aanlevering data • Wijzigen en onderhouden van alle documentatie van de data management procedures • Opschoning data • Analyse klant- en vervoersdata • Opstellen van rapportages ten behoeve van bestuur, directie, management team en andere belanghebbenden.
Doorlooptijd	continu
Resultaten	Concrete adviezen en acties gericht op het realiseren van optimale vervoersstromen in termen van efficiëntie en effectiviteit
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbare en bruikbare sturingsinformatie. • Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer 	

7. Advies en Projecten

019	<i>Vervoersreglement</i>
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Zorgdragen voor een actueel vervoersreglement
Doelgroep	Klanten, gemeenten, vervoerders
Doelstelling	Jaarlijkse actualisatie van het vervoersreglement
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiseren vervoersreglement • Advisering gemeenten over voorgestelde wijzigingen • Zorgdragen voor tijdige implementatie van wijzigingen richting reizigers, vervoerders en gemeenten
Doorlooptijd	-
Resultaten	Actueel vervoersreglement.
Kritische succesfactoren	
Overzicht van spelregels betreffende het gebruik en de achterliggende informatie over het vervoer.	

020	<i>Productontwikkeling</i>
Algemeen	
Basis	Basis
Omschrijving	Voortdurende bijdrage aan de optimalisatie van de dienstverlening.
Doelgroep	Gemeenten, klanten, vervoerders
Doelstelling	Optimaal dienstenaanbod Omnibuzz
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief bijhouden van ontwikkelingen op het gebied van vervoer • Analyses ontwikkelingen • Adviseren van verbeteringen en innovaties gericht op het optimaliseren van het dienstenaanbod Omnibuzz • Afstemming OV gericht op optimalisatie van het volledige vervoersaanbod voor klanten én gemeenten
Doorlooptijd	Continue
Resultaten	Efficiënte en doelmatige dienstverlening
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Toeleiding doelgroepenvervoer naar OV • Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer • Slimme organisatie Mobiliteit 	

8. Financiële administratie en control

021	<i>Vervoerskosten</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Verzorgen van de financiële administratie ten aanzien van vervoerskosten en beheerstaken.
Doelgroep	Gemeenten, vervoerders, klanten
Doelstelling	Rechtmatig en doelmatig doelgroepenvervoer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Controle uitgevoerde en geregistreerde ritten • Uitbetaling vervoerskosten aan vervoerders • Controle en inning eigen bijdrage reizigers • Faciliteren rekeningrijden
Doorlooptijd	maandelijks
Resultaten	Ritten worden binnen de (financiële) kaders uitgevoerd.
Kritische succesfactoren	
Rechtmatig doelgroepenvervoer.	

022	<i>Salaris en BTW aangifte</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Verzorgen van de salarisadministratie en btw-aangifte
Doelgroep	Gemeenten, GR Omnibuzz
Doelstelling	
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgdragen voor de (suppletie) aangifte BTW op alle omzetbelastingplichtige activiteiten die door Omnibuzz namens de gemeenten worden uitgevoerd • Uitvoering van een adequate salarisadministratie
Doorlooptijd	maandelijks
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Salarissen zijn juist en op tijd uitbetaald. • Btw aangifte is juist en op tijd ingediend
Kritische succesfactoren	
Competente en gedreven medewerkers	

023	<i>Besluit Begroting en Verantwoording</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Verzorgen van jaarstukken voor de gemeenten
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Voeren van een juiste, volledige en tijdige financiële administratie die voldoet aan de eisen van de BBV.
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen begroting en begrotingswijzigingen • Opstellen jaarrekening • Faciliteren accountantscontrole op de jaarrekening • Informatievoorziening gemeenten op financieel gebied
Doorlooptijd	Jaarlijks
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Uiterlijk 8 weken voor de vaststelling van de jaarrekening door het Algemeen Bestuur, de jaarrekening voor zienswijze aanbieden aan de gemeenteraden • Uiterlijk 15 juli jaarrekening aanbieden aan de Provincie • Uiterlijk 15 april kaders / uitgangspuntennota voor de begroting ter kennisname aanbieden aan de gemeenteraden • Uiterlijk 8 weken voor de vaststelling van de begroting door het Algemeen Bestuur, de begroting voor zienswijze aanbieden aan de gemeenteraden • Uiterlijk 1 augustus begroting aanbieden aan de Provincie
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Tijdige besluitvorming • Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer • Slimme organisatie Mobiliteit 	

024	<i>Interne beheersing</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Zorgdragen voor een adequate AO/IC op de bedrijfsprocessen
Doelgroep	GR Omnibuzz
Doelstelling	Optimale bedrijfsvoering Omnibuzz
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Vastleggen en continu verbeteren van de administratieve organisatie • Opvolgen en monitoren van interne beheersingsmaatregelen • Inrichting van een adequate planning & control cyclus • Uitvoering van een intern controleprogramma gericht op: <ul style="list-style-type: none"> ○ Toetsing van de opzet ○ Bestaan en werking van de beheersprocessen
Doorlooptijd	continu
Resultaten	Een adequate AO/IC programma.
Kritische succesfactoren	
Doelgroepenvervoer wordt efficiënt, rechtmatig en doelmatig uitgevoerd.	

025	<i>Bestuurlijke informatievoorziening</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Verzorgen van de periodieke (voortgangs)rapportages.
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Rechtmatig en doelmatig doelgroepenvervoer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van periodieke managementrapportages • Identificeren van risico's • Financiële vertaling van risico's • Bewaken van de reservepositie
Doorlooptijd	3 maanden
Resultaten	3 voortgangsrapportages per jaar ten behoeve van het AB
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Een slimme organisatie mobiliteit. • Continuïteit van de organisatie is gewaarborgd. 	

9. Bestuur

026	<i>Bestuurlijk overleg GR Omnibuzz</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Basis
Omschrijving	Omnibuzz is verantwoordelijk voor het faciliteren van het bestuurlijk overleg
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Portefeuillehouders en ambtenaren zijn op de hoogte van de ontwikkelingen omtrent het doelgroepenvervoer en de bedrijfsvoering binnen Omnibuzz.
Activiteiten	Organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslaglegging van bijeenkomsten van: <ul style="list-style-type: none"> • De Commissie van Advies • Het Dagelijks Bestuur • Het Algemeen Bestuur • Het coördinatorenoverleg
Doorlooptijd	
Resultaten	3 keer per jaar Algemeen Bestuur 3 keer per jaar coördinatorenoverleg 6 keer per jaar Commissie van Advies 6 keer per jaar Dagelijks Bestuur
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie • Samenwerking partners • Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer • Slimme organisatie Mobiliteit 	

10. Pluspakket

027	<i>Taxipoints winkelcentra*</i>
Algemeen	
Basis / Optioneel	Optioneel
Omschrijving	Beheer en onderhoud taxipoints in het Omnibuzz werkgebied
Doelgroep	Gemeenten, klanten, winkelcentra
Doelstelling	Rit naar het huisadres reserveren via taxipoints/belzuilen in winkelcentra
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Preventief maandelijks onderhoud taxipoints • Periodiek actualiseren software taxipoints • Storingsonderhoud
Doorlooptijd	Storingsonderhoud op werkdagen binnen 4 uur
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Via vervoerspas herkenning van het huisadres als bestemmingsadres. • De klant wordt binnen bij winkelcentra binnen 1 uur opgehaald.
Kritische succesfactoren	
<ul style="list-style-type: none"> • Laagdrempelig en toegankelijk vervoer • Klanten kunnen langer en volwaardig participeren in de maatschappij 	

**Dit product wordt alleen door de gemeenten Sittard-Geleen en Beek afgenomen.*

028	<i>Voorwaarden en specials</i>
Algemeen	
Optioneel	Optioneel
Omschrijving	Op verzoek van gemeenten zorgdragen voor de uitvoering van bijzonder voorwaarden en specials
Doelgroep	Betreffende gemeente
Doelstelling	
Activiteiten	Beheer en verantwoording betreffende specifieke afspraken ten aanzien van o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Budgetteringssysteem • Puntbestemmingen (in basispakket) • Verdere reizen dan 5 OV-zones • Individuele vervoersafspraken
Doorlooptijd	Volgens afspraken betreffende gemeente
Resultaten	Volgens afspraken betreffende gemeente
Kritische succesfactoren	
Optioneel	