

I. Beschrijving gevraagde diensten

Onder de te sluiten Raamovereenkomst voorziet de Opdrachtnemer in ieder geval steeds tijdig in voldoende deskundigheid en arbeidscapaciteit voor de volgende vormen van dienstverlening:

1. Telefonisch contact met een deskundige van opdrachtnemer;
2. Schriftelijk advies op schriftelijk voorgelegde vraagstukken;
3. Schriftelijk urgent advies op schriftelijk voorgelegde vraagstukken;
4. Schriftelijke “second opinions” op eerder door de provincie ingenomen schriftelijke standpunten;
5. Beschikbaarheid voor overleg;
6. Beschikbaarheid voor spoedoverleg/escalaties;
7. Procesbegeleiding/vertegenwoordiging in rechte, bij dreigende of gestarte rechtszaken;
8. Jurisprudentie-updates;
9. Periodieke actualiteitsessies;
10. Accountmanagement: verantwoording over inzet, performance, tevredenheid, facturen, rapportages.

Een nadere uitwerking van (de gevraagde kenmerken van) de onder 1 tot en met 9 benoemde diensten is opgenomen in paragraaf II. Een beschrijving van het onder 10. benoemde accountmanagement en van de beoogde samenwerking tussen opdrachtnemer en de provincie is opgenomen in paragraaf III.

Bij aanvang opdracht kunnen tussen Partijen nadere afspraken worden gemaakt voor invulling van de dienstverlening. Tijdens de looptijd kunnen dienstvormen ook worden aangepast of aangevuld.

II. Uitwerking/kenmerken van de verschillende diensten

1. Gratis telefonisch advies:

Bedoeld voor incidentele vragen, die binnen een telefoongesprek van maximaal 30 minuten door een deskundige jurist/advocaat beantwoord kunnen worden, of waarvoor binnen dat tijdsbestek door de opdrachtnemer wordt aangeraden om een schriftelijk adviesverzoek in te dienen:

- De dienst is rechtstreeks toegankelijk voor alle in de bijlage bij de Raamovereenkomst vermelde juristen van de provincie.
- Uitsluitend op het (de) daarvoor door opdrachtnemer beschikbaar gestelde telefoonnummer(s).
- Tot een maximum van circa 10 gesprekken per maand (die niet tot een schriftelijk adviesverzoek leiden).
- Met voor de opdrachtnemer de verplichting om zonodig binnen maximaal vier kantooruren of op het afgesproken moment terug te laten bellen door een terzake deskundige advocaat, als de vraag in het telefoongesprek zelf niet beantwoord kon worden.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn kantoor voor de provincie Utrecht in ieder geval steeds bereikbaar is op werkdagen tijdens kantooruren (09.00 – 17.00 uur)
- De telefoon wordt in persoon beantwoord door juridisch geschoolde medewerkers op minimaal Hbo-niveau (contactpersoon voor provincie Utrecht of zijn vervanger), die een goede beheersing hebben van de Nederlandse taal.

2. Schriftelijk advies op schriftelijk voorgelegde vraagstukken

Voor vragen, die zich niet lenen voor telefonisch advies, of voor vragen waarop een schriftelijk advies gevraagd/vereist wordt.

Bijlage 8 Dienstenbeschrijving

- Alle schriftelijke communicatie verloopt tussen de voor de Raamovereenkomst beschikbare centrale juristen mailbox van de provincie Utrecht en de voor provincie Utrecht ingerichte mailbox bij opdrachtnemer. De juristen mailbox van de provincie is getrapt toegankelijk voor alle in de bijlage bij de Raamovereenkomst vermelde juristen.
- Vragen worden per mail bij opdrachtnemer ingediend middels een volledig ingevuld vraagformulier (template).
- Op basis van de ingediende vraagstelling zendt opdrachtnemer binnen één werkdag een beknopte offerte met daarin voorstel voor aanpak, planning en begroting retour.
- Met akkoord van de indiener van de vraag op aanpak, planning en begroting, wordt de opdracht voor uitvoering van het voorstel per formele opdrachtverstrekking uitgezet bij de betreffende opdrachtnemer. Dit verloopt middels het digitaal verstrekken van een opdrachtbrief.
- Het schriftelijk antwoord op de gestelde vraag komt binnen de gestelde termijn via de betreffende centrale juristen mailbox retour, tenzij anders besproken.

3. Schriftelijk urgent advies

Hier wordt dezelfde dienstverlening gevraagd als onder 2., met dien verstande dat er op voorhand geen voorstel voor aanpak, planning en begroting wordt gedeeld, en dat opdrachtnemer binnen uiterlijk 8 kantooruren na het stellen van de vraag een schriftelijk inhoudelijk antwoord retour heeft gestuurd via de betreffende centrale juristen mailbox.

4. Schriftelijke “second opinion”

Incidenteel bestaat de behoefte aan een ‘peer review’ van een eerder verkregen schriftelijk juridisch (intern of extern) advies. Deze dienst volgt hetzelfde proces en heeft dezelfde karakteristieken als onder 2. beschreven, met dien verstande dat de concernjurist van de provincie bepaalt of, en zo ja hoe en bij wie (andere raamcontractant) de vraag om second opinion wordt uitgezet.

5. Beschikbaarheid voor overleg

Iedere op de bijlage bij de Raamovereenkomst benoemde jurist kan bij opdrachtnemer een rechtstreeks verzoek doen voor een in te plannen overleg. Opdrachtnemer voldoet aan alle redelijke verzoeken voor overleg door een voor het verzoek deskundige advocaat beschikbaar te maken. Daarbij geldt voor de periode tussen verzoek en afspraak minimaal vijf werkdagen. (Locatie Provinciehuis Utrecht, of conference call)

6. Beschikbaarheid voor spoedoverleg/escalaties

Dienstverlening als onder 5. Met dien verstande dat het overleg op korte termijn plaats moet vinden. Opdrachtnemer stelt op de dag van het verzoek zelf, of uiterlijk op de daaropvolgende (werk)dag een deskundig medewerker beschikbaar voor een werkbespreking tussen de vraagsteller en een betreffende materiedeskundige advocaat.

7. Procesbegeleiding / procesvertegenwoordiging

Waar de provincie Utrecht betrokken raakt in een juridische procedure, stelt opdrachtnemer – zo nodig op korte termijn - op verzoek een deskundige, ervaren proces-advocaat beschikbaar, die – in overleg met opdrachtgever - integraal verantwoordelijk is voor het voorbereiden en voeren van de benodigde procedure waaronder in ieder geval:

Bijlage 8 Dienstenbeschrijving

- het organiseren van het overleg met opdrachtgever en van de agendaplanning voor de procedure
 - (een voorstel voor) de te voeren processtrategie
 - het verkennen van mogelijke alternatieve oplosmogelijkheden
 - het tot stand brengen van de pleitnota en het ter zitting optreden namens opdrachtgever
 - het actueel en compleet houden van het procesdossier
- Een en ander met inbegrip van alle bijbehorende/ daartoe benodigde administratieve handelingen en overige handelingen.

8. Jurisprudentie updates

Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een schriftelijke jurisprudentie-update (digitale nieuwsbrief) op de rechtsgebieden waarvoor door de provincie met hem een overeenkomst is gesloten.

9. Periodiek actualiteitencollege

Opdrachtnemer organiseert per jaar twee keer een gerichte juristenbijeenkomst voor een actualiteitencollege voor de provincie Utrecht, locatie provinciehuis.

III. Samenwerking en sturing

1. Rollen in de samenwerking:

Namens opdrachtgever		Namens opdrachtnemer	
Opdrachtgever	Concern directeur BIO	Verantwoordelijk partner	
Contractmanager		Partner per rechtsgebied (?)	
Contractmanager plv		Accountmanager	
Mailbox beheerder		Accountmanager plv	
Mailbox beheerder plv		Contactpersoon of vervanger	
Inhoudelijke juristen	Zie bijlage bij de Raamovereenkomst	Noodgevallen	

Ieder der partijen heeft de verplichting om personele wijzigingen (of wijzigingen in contactgegevens) in dit rollenschema zo snel mogelijk schriftelijk aan de andere partij kenbaar te maken.

2. Formele opdrachtverstrekking, prestatieverklaring

In welk perceel en bij welke opdrachtnemer een vraag wordt uitgezet, wordt bepaald op basis van het zwaartepunt van de vraag. Opdrachtnemer mag er op vertrouwen dat er een concrete opdracht is verstrekt, als de betreffende opdracht de opdrachtnemer bereikt op de wijze zoals die bij de verschillende diensten is omschreven.

De jurist van de provincie die de betreffende opdracht heeft verstrekt is tegelijkertijd ook de persoon, die de prestatieverklaring/factuur voor akkoord aftekent. Een uitzondering geldt voor de in paragraaf II, onder nummer 1 omschreven dienst "telefonisch advies". Hier wordt de geautomatiseerde registratie van opdrachtnemer periodiek achteraf door de contractmanager van de zijde van de provincie voor akkoord afgetekend.

Bij afronding van de opdracht vult de steller van de vraag een evaluatieformulier in, conform het vastgestelde format. Het ingevulde formulier wordt gedeeld met de uitvoerende advocaat.

3. Accountmanager van opdrachtnemer

Opdrachtnemer stelt één medewerker (en één plaatsvervanger) vast aan als accountmanager voor de provincie Utrecht voor de met hem afgesloten raamovereenkomst. Deze accountmanager is voor de provincie het enkelvoudige eerste aanspreekpunt voor alle organisatorische zaken die met opdrachtnemer besproken moeten worden. De accountmanager beschikt daartoe over voldoende mandaat en beslissingsbevoegdheid binnen zijn eigen organisatie.

4. Rapportage

Opdrachtnemer hanteert voor ieder van de onder paragraaf II genoemde diensten een geautomatiseerd systeem waarin aard en inhoud van de vraag en het daarop gegeven antwoord worden geregistreerd. De accountmanager overlegt uit dit registratiesysteem op kwartaalbasis achteraf een schriftelijke rapportage van de door de provincie in het betreffende afgelopen kwartaal bij opdrachtnemer afgenomen dienstverlening. De rapportage maakt eveneens kenbaar, of de gegeven antwoorden tijdig zijn verstrekt. De rapportage maakt tenslotte inzichtelijk welke dossiers in het betreffende kwartaal (sinds welke startdatum) in behandeling zijn, en welke dossiers, met welk resultaat zijn afgesloten.

5. Periodiek overleg

Partijen voeren periodiek overleg. Frequentie wordt in overleg bepaald. Het overleg wordt voorbereid door de accountmanager van opdrachtnemer, en geleid door de contractmanager PU. Een week voorafgaand aan het overleg is de meest recente kwartaalrapportage voor opdrachtgever beschikbaar.

Het overleg wordt door de contractmanager PU verslag gelegd en worden actiepunten benoemd en gemonitord. De accountmanager van opdrachtnemer beschikt in het overleg per vraag/dossier over voldoende informatie om in het overleg een actuele stand van zaken beknopt toe te lichten. Waar nodig sluit(en) de bij te bespreken inhoudelijke dossiers betrokken jurist(en) van opdrachtnemer bij het overleg aan.

6. Klanttevredenheid

Opdrachtnemer verzorgt in ieder geval éénmaal per jaar een beknopte klanttevredenheidsmeting onder de in bijlage bij de Raamovereenkomst benoemde juristen. Partijen streven naar een klanttevredenheid van gemiddeld een rapportcijfer 8.0. Als de gemeten gemiddelde klanttevredenheid beneden het rapportcijfer 7.0 zakt, presenteert Opdrachtnemer binnen 30 dagen een plan van aanpak om de klanttevredenheid te verbeteren, en voert de benoemde acties voor eigen rekening uit, na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

7. Escalatie

Onderwerpen waarover, in het periodiek overleg, geen overeenstemming kan worden bereikt, worden voorgelegd aan de opdrachtgever van de provincie en bij de verantwoordelijk partner van opdrachtnemer.