

# SERVICE LEVEL AGREEMENT 2025



# Inhoud

<b>1. LEESWIJZER</b>	<b>3</b>
Directeuren en schoolleiders	3
Ondersteuning	3
<b>2. WIE WE ZIJN</b>	<b>4</b>
Basisscholen	4
Voortgezet onderwijs en MBO	4
Kerken	4
Kinderopvang	4
Missie	4
Visie	4
<b>3. DIENSTVERLENING</b>	<b>5</b>
Pijlers van onze dienstverlening	5
Bereikbaarheid en reactietermijnen	5
Services VGS: drie niveaus van dienstverlening	5
Basisdienstverlening	6
Bestuurs- en schooladministratie	6
Plusdienstverlening	11
Premiumdienstverlening	12
Verstrekken gegevens	13
Dienstverlening omtrent advies & beleid	13
<b>4. VGS ACADEMIE</b>	<b>15</b>
<b>5. WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN</b>	<b>16</b>
Dienstverlening met oog voor de individuele opdrachtgever	16
Aanspreekbaar en professioneel	16
Hoogwaardige inhoudelijke kennis	16
Continuïteit	16
Innovatief	16
Beveiliging en privacy	16
Bewaartermijnen	17
Uitsluitingsvoorwaarden	17
Aansprakelijkheid	17
<b>6. WAT HEBBEN WE VAN U NODIG</b>	<b>19</b>
<b>7. HOE WIJ MET U COMMUNICEREN</b>	<b>19</b>
Relatiebeheer	19
<b>8. CONTACTGEGEVENS</b>	<b>19</b>

## 1. LEESWIJZER

Voorliggende SLA is van toepassing met ingang van 01-01-2025 en geldt voor onbepaalde duur totdat deze wordt herzien. Herziening is mogelijk bij gewijzigde omstandigheden. Klanten worden hier vooraf over geïnformeerd.

Deze leeswijzer geeft aan welke informatie in deze SLA voor u, in uw rol, relevant is. Wij onderscheiden drie rollen:

1. Besturen en toezichthouders (strategisch niveau)
2. Directeuren en schoolleiders (tactisch niveau)
3. Ondersteuning (operationeel niveau)

Dit neemt niet weg dat de informatie in deze SLA ook voor overige geïnteresseerden een goed beeld geeft van onze organisatie en dienstverlening.

Tot slot bevat dit document een overzicht van onze dienstverlening en belangenbehartiging voor aangesloten organisaties.

### **Besturen en toezichthouders**

Voor bestuurders en toezichthouders geeft dit document een samenhangend overzicht van onze organisatie, de aangeboden dienstverlening (basisservices) en de gemaakte afspraken over verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

### **Directeuren en schoolleiders**

Voor de directeuren en schoolleiders zijn de volgende hoofdstukken het meest relevant:

- H5** Wat u van ons mag verwachten: de servicelevels
- H6** Wat wij van u nodig hebben: verantwoordelijkheden scholen versus VGS
- H7** Hoe wij met u communiceren: accountmanagement en overlegstructuren

Overige randvoorwaarden, waaronder de kerntaken en verantwoordelijkheden van VGS, zijn ook terug te vinden in dit document.

### **Ondersteuning**

Voor de managementassistenten en ondersteuning van scholen raden we aan om de volgende hoofdstukken door te nemen:

- H3-4** Wat we doen
- H5** Wat u van ons mag verwachten: met name de afspraken over servicelevels
- H6** Wat wij van u nodig hebben: dossier, afspraken en procedures

## 2. WIE WE ZIJN

De Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs zet zich in voor de bloei van het christelijk-reformatorisch onderwijs. We behartigen de belangen van onze leden en adviseren scholen over financiën, personeel, organisatie en juridische kwesties. Ook ontzorgen we met administratieve dienstverlening en bieden we trainingen aan. Een unieke organisatie met leden (scholen en kerken) en klanten.

De relatie van school en kerk is van oudsher een belangrijk kenmerk van het christelijk-reformatorisch onderwijs. Het tekent de eenheid van de reformatorische denominatie. Het is belangrijk dat kerken en scholen de waarde van hun relatie waarderen. De VGS heeft zich daar altijd hard voor gemaakt. Voor schoolleden hebben we dan ook een helpdesk waar zij terecht kunnen met vragen. Deze helpdeskgesprekken zijn voor leden de eerste 15 minuten inbegrepen in de contributie en worden niet in rekening gebracht.

### Basisscholen

VGS heeft ongeveer 175 basisscholen als klant en/of lid. We bieden hen hoogwaardige diensten en we behartigen hun belangen bij overheden en maatschappelijke organisaties. VGS is voortdurend op zoek naar wegen om het basisonderwijs nog beter van dienst te zijn.

### Voortgezet onderwijs en MBO

Het reformatorisch onderwijs heeft meerdere scholen voor voortgezet onderwijs. Met hen werkt VGS intensief samen in het bestuurdersoverleg.

### Kerken

Naast scholen is ook een groot aantal kerken lid van VGS. Wij richten ons in de dienstverlening met name op de goede relatie tussen school en kerk. Die relatie is van essentieel belang voor het voortbestaan van onze scholen. Ook is er veel afstemming met de kerkverbanden uit de VGS-achterban om gezamenlijk te bespreken wat het onderwijs nodig heeft.

### Kinderopvang

Naast basisscholen hebben we ook kinderopvangorganisaties die gelieerd zijn aan een school als klant. We bieden hen eveneens hoogwaardige ondersteuning op het gebied van financiële en personele administratie. Daarnaast kunnen peuterspeelzalen ook gebruik maken van onze adviserende dienstverlening.

### Missie

De VGS is er voor het christelijk en reformatorisch onderwijs. Ze vertegenwoordigt, verbindt en professionaliseert de aangesloten scholen en is gericht op de continuïteit, de identiteit en de kwaliteit van het christelijk en reformatorisch onderwijs.

### Visie

De VGS is hét kennis- en dienstencentrum voor het christelijk en reformatorisch onderwijs. Naast vertegenwoordiging, advisering en het leveren van administratieve diensten ontplooit de VGS activiteiten die dienen tot continuïteit en professionalisering van het christelijk en reformatorisch onderwijs mede in relatie tot de kerken en de ouders.

Onze kernwaarden zijn: betrokken, betrouwbaar en kwaliteitsgericht.

### 3. DIENSTVERLENING

#### **Pijlers van onze dienstverlening**

Met onze administratieve en adviserende dienstverlening wil VGS het christelijk-reformatorisch onderwijs ondersteunen zodat de continuïteit van dit onderwijs gewaarborgd wordt. Concreet betekent dit het volgende:

- Administratieve en adviserende dienstverlening waarbij kwaliteit en relatie hoog in het vaandel staan;
- Visievorming bij nieuwe thema's die op onze scholen afkomen;
- Het onderwijsveld voorlichten over nieuwe ontwikkelingen;
- Levend houden van de identiteit van de aangesloten scholen.

#### **Bereikbaarheid en reactietermijnen**

Op werkdagen (van 08.30 - 12.30 uur en van 13.00 - 16.30 uur) zijn collega's zo veel als mogelijk bereikbaar via het directe doorkiesnummer dat staat gepubliceerd op de website. Bij afwezigheid of onbereikbaarheid staat onze receptie op werkdagen tussen van 08.30 - 12.30 uur en van 13.00 - 16.30 uur voor u klaar om u door te verbinden of een terugbelverzoek achter te laten.

Ons streven is om uw vragen binnen 2 werkdagen te beantwoorden met een maximale uitlooptijd van 5 werkdagen. Indien inhoudelijke beantwoording van uw vraag meer tijd in beslag zal nemen wordt u hier tijdig over geïnformeerd.

Uitzondering op de bereikbaarheid en reactietermijnen zijn de momenten dat het kantoor collectief gesloten is. Dit betreft 2 weken in de zomervakantie en de werkdagen tussen kerst en oud- en nieuw. Via onze website wordt voorafgaand aan de collectieve sluiting de bereikbaarheid voor noodgevallen gecommuniceerd.

#### **Services VGS: drie niveaus van dienstverlening**

VGS kent drie niveaus van dienstverlening, die als samenhangende pakketten kunnen worden beschouwd: basis-, plus- en premiumdienstverlening. Hierbij werken wij met vaste prijscomponenten per pakket.

Het is ook mogelijk de diensten die wij aanbieden in het plus- en premiumpakket op urenbasis of als los product af te nemen. Daarnaast bieden wij in bredere zin adviestrajecten rondom specifieke onderwerpen. Deze trajecten zijn altijd maatwerk. Dit betekent dat we hiervoor een maatwerkvoorstel doen.

Basispakket	Pluspakket	Premiumpakket
Bestuurs- en schooladministratie	Bestuurs- en schooladministratie	Bestuurs- en schooladministratie
Financiële administratie	Financiële administratie	Financiële administratie
Personeels- en salarisadministratie	Personeels- en salarisadministratie	Personeels- en salarisadministratie
Vaste contactpersonen	Vaste contactpersonen	Vaste contactpersonen
Verzuimmanager	Verzuimmanager	Verzuimmanager
Dashboard sociaal en financieel	Dashboard sociaal en financieel	Dashboard sociaal en financieel
Gesprekkencyclus basis	Gesprekkencyclus basis	Gesprekkencyclus basis
	Begrotingscyclus	Begrotingscyclus
	3 financiële rapportages	3 financiële rapportages
	Toegang VGS Begroot	Toegang VGS Begroot
	2 Besprekingen met HR Adviseur	2 besprekingen met HR Adviseur
	Deelname cafetariaregeling	Deelname cafetariaregeling
		2 besprekingen bij financiële rapportages
		Formatieplan financieel
		Proactief advisering externe ontwikkelingen
		Projectbegrotingen
		Update onderbouwing voorziening groot onderhoud
		Jaarlijkse update Handboek AO
		1 deelname managementassistentendag
		WIS Collect digitale facturatie (ouder)bijdragen

### Basisdienstverlening

In het basispakket neemt VGS de financiële administratie en de personeels- en salarisadministratie op zich. Hierin wordt de schoolleider zoveel mogelijk ontzorgd. De advisering zoals benoemd in het plus- en premiumpakket vindt op regiebasis plaats.

De basisdienstverlening is beschikbaar in alle drie de pakketten en kent de volgende onderdelen:

- Bestuurs- en schooladministratie
- Financiële administratie
- Personeels- en salarisadministratie
- Verzuimmanager
- Vaste contactpersonen
- Toegang sociaal en financieel dashboard
- Gesprekkencyclus basis

### Bestuurs- en schooladministratie

VGS houdt een vast bestand bij met stamgegevens per bestuur, zoals naam, adres en woonplaats van de vereniging/stichting, datum van oprichting, datum en nummer van inschrijving bij de Kamer van Koophandel, NAW-gegevens van het dagelijks bestuur, verschillende aansluitingen (met nummers). Daarnaast houdt VGS een vast bestand met stamgegevens per school bij en houden wij de Basis Registratie Instellingen (BRIN) bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap up-to-date.

Het bestuur van de aangesloten school draagt er zorg voor dat VGS jaarlijks over de benodigde informatie beschikt, bestaande uit een exemplaar van de statuten, uittreksel uit de Kamer van Koophandel - maximaal 3 maanden oud - en een kopie van een identiteitsbewijs van de voorzitter in verband met de wettelijke identificatieplicht.

### **Financiële administratie**

De verzorging van informatie voor de bekostiging:

- Het registreren, bijhouden en verwerken van informatie voor de lumpsumbekostiging van het komende schooljaar;
- Het jaarlijks opstellen van de jaarrekening aan de hand van de gegevens uit de bestuurs- en schooladministratie en het aanleveren van de jaarrekening met XBRL;
- Het verzorgen van de digitale aanlevering bij het ministerie van de door de klant aangeleverde beleidsinformatie.
- Het organiseren van de controle door de instellingsaccountant.

De verzorging van declaraties voor exploitatiekosten:

- Het (eventueel) terugvorderen van Onroerende Zaakbelasting (OZB) binnen één maand na aanlevering van de desbetreffende gegevens bij VGS;
- Het op verzoek declareren van schade als gevolg van vandalisme binnen een periode van één maand (of een andere termijn, indien afgesproken met de gemeente) na binnenkomst bij VGS.

De verzorging van factuurverwerking en betalingsverkeer:

- Het verzorgen van een juiste digitale verwerking van facturen in de financiële administratie (Afas). Facturen worden door de klant gecodeerd en gecontroleerd/gefiatteerd. De VGS controleert de invoer die relevant is voor verwerking in Afas. Facturen worden via SpendCloud verwerkt. De VGS zal zorgdragen voor het terugvragen van creditfacturen die langer dan drie maanden openstaan. Papierene declaraties of facturen worden niet in behandeling genomen. Binnen 3 werkdagen na binnenkomst bij de VGS worden facturen verwerkt en betaalbaar gesteld<sup>1</sup>;
- Minimaal 2 maal per week verrichten van betalingen door de VGS indien sprake is van een bankkoppeling met de Rabobank en een gemachtigde tekenbevoegdheid heeft. Indien een dubbele betaling wordt geconstateerd, wordt de school hiervan op de hoogte gesteld. VGS zal zorgdragen voor het terugvragen van deze dubbele betalingen;
- Controle op de lopende rekening op voldoende saldo voor een betaling;
- Het controleren en behandelen van betalingsherinneringen van crediteuren binnen 3 werkdagen na ontvangst bij VGS;
- Op betalingen die door VGS bij de bank ter betaling zijn aangeboden, maar om redenen zijn teruggestuurd door de bank, wordt proactief actie ondernomen. Indien nodig zal in overleg met school of de leverancier alsnog zorg gedragen worden voor een correcte betaling.

De registratie van kosten en opbrengsten, uitgaven en ontvangsten:

- Het voeren van een afzonderlijke boekhouding per school volgens een gestandaardiseerd rekeningschema, waarbij de rechten en de verplichtingen van de scholen afzonderlijk kunnen worden vastgesteld. Met schoolspecifieke wensen wordt waar mogelijk rekening gehouden. VGS besluit uiteindelijk over een eventuele wijziging in het grootboekrekeningschema.

<sup>1</sup> Declaraties van de directeur (of bij aanwezigheid van een raad van toezicht: bestuurder) worden altijd ter fiattering voorgelegd aan de secretaris of penningmeester, tenzij anders aangegeven in de procuratie.

De VGS kent collectieve kerst- en zomervakanties voor haar personeel om in aan- en afwezigheid zoveel mogelijk aan te sluiten bij onze klanten. Tijdens deze collectieve vakanties worden geen betalingen verricht, met uitzondering van de salarisbetalingen. Via de website publiceren wij de uiterste inleverdata voor de betalingen rond deze perioden. Betalingsopdrachten die later aangeleverd worden, worden pas na de genoemde periode uitgevoerd.

De verzorging van informatieverstrekking:

- Minstens eenmaal per maand zijn alle facturen verwerkt in AFAS en is managementinformatie beschikbaar, met uitzondering van twee maanden (december of januari en juli of augustus, afhankelijk van de vakantiespreiding).
- Alle financiële gegevens die zijn aangeleverd voor de sluitingsdatum van de desbetreffende periode, worden in deze staat van baten en lasten verwerkt. De sluitingsdatum ligt zeven werkdagen voor de 20e van de maand.
- Maandelijks worden voor de vervallen bedragen (zoals OZB en vandalisme) herinneringsbrieven opgesteld. Per kwartaal wordt de school geïnformeerd met betrekking tot de stand van zaken bij de niet regulier verlopende dossiers en vindt, indien VGS dat gewenst acht, op initiatief van VGS overleg plaats over de te ondernemen stappen. Het risico van wanbetaling is voor rekening van het bevoegd gezag.
- Ten minste per kwartaal worden openstaande posten gecommuniceerd met de klant;
- Het op verzoek verstrekken van algemene inlichtingen over financiële zaken aan de directie. Vragen kunnen telefonisch en per e-mail worden gesteld.

Het opstellen en laten controleren van de jaarrekening:

- Eenmaal per jaar wordt per bestuur een jaarrekening opgesteld, met daarin: de balans en de staat van baten en lasten en de toelichting daarop (en het op verzoek bespreken daarvan met het bestuur). Rapportage aan DUO vindt plaats door middel van XBRL. Hiervoor wordt VGS gemachtigd.
- De jaarrekening wordt opgeleverd op basis van vooraf gemaakte afspraken, inclusief deadlines. Deze worden schriftelijk aan de klant bevestigd door VGS. Iedere vertraging in de aanlevering door de opdrachtgever betekent in principe minimaal dezelfde vertraging ten opzichte van de oorspronkelijke afspraken en deadlines. Indien door vertraagde aanlevering door de klant extra kosten ontstaan, worden deze in rekening gebracht. VGS is niet aansprakelijk voor (gevolgen van) vertraging bij derden zoals de accountant.
- Besturen/toezichhouders kunnen tot 1 september van het lopende verslagjaar een wijziging van accountantskantoor aan de controlerend accountant doorgeven. Dit dient schriftelijk te gebeuren. Na deze datum is wijzigen niet meer mogelijk in verband met de voorbereidingen op de controle die in het tweede helft van het verslagjaar plaatsvindt.

## **Personeels- en salarisadministratie**

Het verzorgen van de personeelsadministratie:

- De uit te voeren werkzaamheden bij benoeming:
  - o Het verwerken van de door de werkgever aan te leveren informatie met betrekking tot de voor benoeming benodigde persoons- en contractgegevens;
  - o Het verwerken van de door de werknemer compleet aangeleverde stukken<sup>2</sup>;
  - o Het verzorgen van de arbeidsovereenkomst;
  - o Het inventariseren en registreren van de diensttijd bij nieuw benoemden op basis van het aangeleverde ABP-diensttijdoverzicht en bewijsstukken van het arbeidsverleden.

<sup>2</sup> De aanstellingsformulieren worden binnen één week nadat de VGS de complete set formulieren heeft ontvangen in het PersoneelsDossierOnline (PDOL) gezet. De gevolgen van het niet (tijdig) verstrekken van een of meerdere stukken door de werknemer is voor risico van de werkgever. VGS vraagt tot driemaal toe de stukken op bij de werknemer. Na de derde herinnering volgt een afschrift aan de werkgever met het verzoek ervoor te zorgen dat de werknemer de stukken alsnog aanlevert. Na deze herinnering sluit VGS het dossier, tenzij hier uitdrukkelijk andere afspraken over zijn gemaakt.



- Het op verzoek:
  - o opstellen van een overzicht van de opgebouwde diensttijd van de werknemer op basis van de aangeleverde informatie. *Dit wordt aanvullend in rekening gebracht;*
  - o beschikbaar stellen van een standaard model geheimhoudingsverklaring ter digitale ondertekening door de werknemer;
  - o beschikbaar stellen van een standaard model identiteitsverklaring ter digitale ondertekening door de werknemer.
  
- Het melden van de benoeming bij:
  - o Pensioenfonds
  - o Belastingdienst
  - o DUO
  - o Vervangingsfonds (indien van toepassing)
  - o Loyalis (indien van toepassing)
  
- De uit te voeren werkzaamheden bij ontslag:
  - o Het verzorgen van de beëindigingsovereenkomst (indien van toepassing).
  - o Het melden van het ontslag bij:
    - Pensioenfonds
    - Belastingdienst
    - DUO
    - Vervangingsfonds (indien van toepassing)
    - Loyalis (indien van toepassing)
  
- Controle op een eventuele terugbetaling van:
  - o Verhuiskostenvergoeding
  - o (Betaald) ouderschapsverlof
  - o Openstaande vorderingen
  - o Lening
  
- Het op verzoek van werkgever verzorgen van een 'Ziek uit dienstmelding' aan UWV bij werknemers die ziek zijn op ontslagdatum.
  
- De overige uit te voeren werkzaamheden:
  - o Het op verzoek van werkgever verwerken van:
    - (Jubileum)gratificaties
    - Toelagen
    - Overlijdensuitkeringen
    - Kostenvergoedingen
    - Stagevergoedingen
    - Onbelaste incidentele WKR-vergoedingen
    - Opstellen voorziening duurzame inzetbaarheid
    - Het verzorgen van de inhouding van:
      - Premies externe instanties (bijv. IPAP van Loyalis en PAWW)
      - Extra pensioeninleg
  - o Het digitaal aanmaken en bijhouden van een personeelsdossier per werknemer, waarin de van toepassing zijnde rechtspositionele stukken zijn opgenomen.
  - o Het verstrekken van informatie bij controles door Belastingdienst, UWV, Pensioenfonds, Vervangingsfonds en Ministerie van OCW. Verstrekken van informatie aan overige instanties wordt op verzoek uitgevoerd en aanvullend in rekening gebracht;
  - o Het verzorgen van de aanvraag compensatieregeling transitievergoeding (CRTV) bij UWV in samenspraak met de werkgever.

#### Het verzorgen van de salarisadministratie

- Het verzorgen van bruto/netto berekening en uitbetaling van werknemersbeloningen<sup>3</sup>
  - o De verzorging hiervan geschiedt automatisch door middel van salarissoftware waar VGScollectief is aangesloten. De basis voor de gegevensinvoer vormen de door de werknemer en/of werkgever aangeleverde actuele persoonsgegevens, dienstverbandgegevens, verlof- en verzuimgegevens, periodieke vergoedingen voor de tegemoetkoming reiskosten woning-werk, incidentele vergoedingen zoals gratificaties, dienstreizen en onkostenvergoedingen, gegevens inzake loon in natura.

Het verzorgen van de terugvordering en bijbetaling van te veel, respectievelijk te weinig, uitbetaalde bedragen aan werknemers, voor zover dat mogelijk is in de salarissoftware.

- Het verzorgen van afdrachten van o.a. loonheffingen en premies<sup>4</sup>:
  - o Het verzorgen van de maandelijkse aangifte en afdracht van loonheffingen aan de Belastingdienst.
  - o Het jaarlijks vaststellen en doorgeven van het zogenaamde jaarinkomen aan het pensioenfonds. Het doorgeven van mutaties gedurende het kalenderjaar. De afdracht van pensioenpremies aan het pensioenfonds, evenals het jaarlijks verstrekken van het Jaaroverzicht aan het pensioenfonds.
  - o Het verzorgen van de aangifte en de afdracht aan externe instanties zoals Vervangingsfonds / VFGS / BWGS / Participatiefonds / Loyalis e.d.
- Het verzorgen van doorbelasting van loonkosten:
  - o Het verzorgen van de aanvraag, registratie en controle van WAZO/ZW/uitkeringen bij het UWV.
  - o Het eventueel verzorgen (periodiek of jaarlijks) van de declaratie voor gemaakte loonkosten bij een derde, zoals bijvoorbeeld een gemeente, schoolbegeleidingsdienst e.d. (tegen uurtarief).
  - o Informatieverstrekking aan werknemers<sup>5</sup>:
  - o Het maandelijks digitaal verstrekken van de periodieke salarisspecificaties via de salarissoftware.
  - o Het jaarlijks digitaal verstrekken van een jaaropgave via de salarissoftware die gebruikt kan worden voor onder andere de aangifte inkomstenbelasting.
  - o Het op verzoek (binnen één week) verstrekken van een werkgeversverklaring en verklaring aanvullende voorzieningen werkgever ten behoeve van een hypotheekverstrekker via de salarissoftware.
- Informatieverstrekking aan de werkgever:
  - o Het 'Overzicht betalingen' en een Loonaangifterapport is op aanvraag verkrijgbaar via de relatiebeheerder. Op het 'Overzicht betalingen' staat tevens vermeld of er een terugvordering van teveel betaald salaris aan een werknemer moet plaatsvinden. Een teveel betaald salaris wordt standaard de volgende salarismaand verrekend met het dan uit te betalen salaris.  
Het maandelijks digitaal verstrekken van een loonjournaalpost via de salarissoftware. Het is door toekenning van kostenplaatsen en kostendragers mogelijk de loonkosten van (groepen van) werknemers specifiek te laten verantwoorden. Het (digitaal) beschikbaar stellen van aanstellingsgegevens. Hierin worden alle werktijdfactoren aangegeven en wordt ook vermeld van welke werknemers het tijdelijk dienstverband afloopt. Dit overzicht is beschikbaar gesteld als analyse op Insite.
  - o Het maandelijks digitaal beschikbaar stellen van de salarisspecificaties ten behoeve van werknemers (alleen voor leidinggevende beschikbaar).

<sup>3</sup> De werkgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde mutaties. Werkgever en/of werknemer dragen zorg voor het, vóór de door VGS gepubliceerde sluitingsdatum, aanleveren van de mutaties middels de HR self-service module. VGS zorgt ervoor dat de mutaties in de betreffende maand tijdig worden aangeleverd in de salarissoftware, zodat verwerking in de desbetreffende maand kan plaatsvinden. Mutaties voor de functie van directeur (of bij aanwezigheid van een raad van toezicht: bestuurder) worden altijd ter fiatting voorgelegd aan de secretaris of penningmeester.

<sup>4</sup> VGS draagt zorg voor het aanleveren van de gegevens aan genoemde organisaties vóór het verstrijken van de inlevertermijnen. Ook wordt, mits de besturen VGS daartoe gemachtigd hebben, voor het verstrijken van de vervaldatum zorg gedragen voor betaling van de diverse afdrachten en heffingen.

<sup>5</sup> Salarisspecificaties worden aan het einde van de maand verstrekt. De jaaropgave wordt voor 1 februari van het nieuwe jaar beschikbaar gesteld.

- o Het op verzoek behulpzaam zijn bij:
  - vragen over de CAO-PO;
  - vragen over regelgeving met betrekking tot UWV-uitkeringen en pensioenregelingen
  - loonkostenberekening voor het geval een personeelslid ten laste van een bepaalde subsidie of budget moet worden gebracht.
- Het op verzoek verstrekken van algemene inlichtingen over rechtspositionele regelingen inzake het personeel en de formatie.
- De verzorging van informatieverstrekking aan derden:
  - o Het maandelijks verzorgen van de digitale levering aan collectief gebruikte instanties zoals DUO, Belastingdienst, UWV en het Pensioenfonds;

### **Vaste contactpersonen**

Het bevoegd gezag krijgt vanuit de VGS vaste contactpersonen toegewezen. Vanuit de Financiële Administratie betreft dit een vast contactpersoon voor lopende zaken. Op de achtergrond kunnen andere collega's een bijdrage leveren voor de factuurverwerking en de jaarrekening.

Vanuit de Personeels- en Salarisadministratie wordt minimaal 1 vast contactpersoon toegewezen. Om klantkennis te waarborgen en opvolging bij afwezigheid van deze contactpersoon te garanderen stelt VGS bij iedere klant minimaal 1 collega als 'achtervang' beschikbaar.

### **Verzuim Management**

AFAS bevat een verzuimmodule waar u gebruik van kunt maken, waarbij we opmerken dat uw arbodienst waarschijnlijk ook een verzuim(dossier)systeem ter beschikking heeft. AFAS kan gebruikt worden voor het archiveren en het opstellen van verzuimdocumenten. Tevens ontvangt u per mail signaleringen over het uitvoeren van acties in het kader van de Wet verbetering poortwachter. Denk hierbij aan het opstellen van een plan van aanpak, evaluaties etc.

### **Koppeling arbodienst**

Wij bieden voor de meeste arbodiensten die gebruikmaken van geautomatiseerde systemen de mogelijkheid om een koppeling met AFAS Profit te realiseren. Via deze koppeling worden verzuimmeldingen automatisch doorgegeven aan de arbodienst. De tijdsbesteding en kosten die samenhangen met het realiseren en onderhouden van deze koppeling zijn afhankelijk van de specifieke arbodienst. Deze kosten worden aanvullend in rekening gebracht en worden vooraf afgestemd.

### **Gesprekkencyclus**

Gesprekkencyclus is een basale tool binnen AFAS die helpt bij het voorbereiden, uitvoeren en vastleggen van de gesprekkencyclus binnen uw school. Medewerker en werkgever kunnen een gespreksformat via het systeem aan elkaar aanbieden en van toelichting voorzien. Het is ook mogelijk digitaal te ondertekenen. Tenslotte vindt er archivering plaats in het personeelsdossier.

### **Plusdienstverlening**

Bij de plusdienstverlening biedt VGS in aanvulling op de basisdienstverlening extra administratieve en adviseerende ondersteuning aan. Hierdoor wordt de schoolleider/het bestuur op meerder financiële en HR-terreinen zoveel mogelijk ontzorgd en ondersteund.

### **Begrotingscyclus**

In het najaar wordt de meerjarenbegroting opgesteld. Uw persoonlijke financieel adviseur stelt een conceptbegroting op waarin actualiteiten vanuit de overheid en de administratie worden doorgerekend en verwerkt. Tijdens een persoonlijk gesprek bij u op locatie worden alle ontwikkelingen en voornemens besproken (per school). Uw financieel adviseur adviseert en denkt mee of uw plannen haalbaar zijn.

De meerjarenbegroting wordt tot slot in een professioneel verantwoordingsdocument uitgewerkt welke gebruikt kan worden voor de ondertekening bij uw toezichthouders. De verantwoording wordt bondig samengevat op één pagina in een overzichtelijk dashboard.

De meerjarenbegroting wordt in overleg met u vastgesteld. We leveren één conceptrapportage en een definitief rapport n.a.v. tekstuele opmerkingen. *Grote wijzigingen waaraan VGS meer dan 15 minuten werk heeft,*

*worden aanvullend in rekening gebracht.*

Voor het opstellen van de begroting wordt gebruik gemaakt van de begrotingstool van de VGS. Hiervoor ontvangt u tevens een eigen inlogaccount waarin, naast de begroting, ook tussentijds scenario-berekeningen kunnen worden uitgevoerd.

### **Financiële rapportages**

In een drietal financiële rapportages ontvangt u een toelichting op de realisatie van achterliggende periode en een prognose tot het einde van het kalenderjaar. Onderdeel van de rapportage is een dashboard wat als samenvatting kan dienen naar het bestuur of toezicht.

De opleveringsmomenten van de drie rapportages worden in overleg met u vastgesteld. We leveren één conceptrapportage en een definitief rapport n.a.v. tekstuele opmerkingen. *Grote wijzigingen, waaraan VGS meer dan 15 minuten werk heeft, worden aanvullend in rekening gebracht.*

### **Financiële paragrafen voor in het jaarverslag**

Onderdeel van het jaarverslag is een financiële onderbouwing over de realisatie van afgelopen jaar, een toekomstparagraaf over de verwachte ontwikkelingen en een toelichting op de financiële situatie van uw organisatie. Na het opstellen van de jaarrekening verzorgt uw financieel adviseur deze input die u kunt verwerken in het jaarverslag. We leveren één conceptverslag en een definitief verslag n.a.v. tekstuele opmerkingen. *Grote wijzigingen, waaraan VGS meer dan 15 minuten werk heeft, worden aanvullend in rekening gebracht.*

### **Vaste HR-adviseur**

Jaarlijks vindt een adviesgesprek plaats met een HR- en een arbeids-juridisch adviseur. Tijdens dit gesprek krijgt de schoolleider de gelegenheid eigen vraagstukken te bespreken. Ook wordt de schoolleider geïnformeerd over relevante en actuele HR-onderwerpen en hoe hij/zij deze kan toepassen. Verder kunnen schoolleiders, andere leidinggevendelingen of stafmedewerkers gebruik maken van vooraf vastgestelde aangeboden diensten, zoals een online kennissessie, groepstraining of webinar.

Door de inzichten uit de HR Data-Analyse kan er in de begroting nog beter gestuurd worden op het gebied van personeel.

*Aanvullende advisering vindt plaats op regiebasis.*

### **Dashboards**

De dashboards bestaan uit een financiële en een personele omgeving. In het financiële deel kunt u de uitputting van (zelfgekozen) budgetten volgen en detailinformatie raadplegen. Het dashboard biedt de mogelijkheid om informatie naar boven te halen tot op factuurniveau.

In het personele deel wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende overzichten namelijk: medewerkers, fte's en verzuim. Vrijwel alle relevante informatie vanuit de salarissoftware is samengevat in dit dashboard. Denk aan overzichten per leeftijd, verdeling in fte's, verzuimcijfers en de trend van afgelopen jaren.

### **Cafetarieregeling**

In de plusdienstverlening valt het verrekenen van bedragen uit hoofde van het cafetariasysteem:

- de fiets-privéregeling;
- verrekening vakbondscontributie;
- verrekening reiskosten;
- verrekening overige producent/abbonnementen.

### **Premiumdienstverlening**

Bij de premiumdienstverlening wordt u als bestuurder/schoolleider volledig ontzorgd. In aanvulling op de basis- en plusdienstverlening neemt u in het premumpakket de volgende dienstverlening af:

### **Besprekingen rapportages**

Twee keer per jaar bespreking van de financiële rapportages bij u op locatie. De laatste rapportage kan besproken worden in combinatie met het begrotingsoverleg.

### **Bestuursformatieplan**

Het opstellen van het financiële deel van het bestuursformatieplan. De volgende elementen komen aan bod:

- Hoe ziet de meerjaren begroting eruit?
- Hoe wordt vervanging gerealiseerd?

- Wat moet er gebeuren als de school moet bezuinigen?
- Uitgewerkt plan met de doorrekening van de effecten van de voorgenomen maatregelen.

### **Aanvullende financiële begroting en verantwoording op het gebied van projecten**

Actuele projecten worden in de rapportages en de begroting apart weergegeven en toegelicht.

### **Jaarlijkse update voorziening groot onderhoud**

Op basis van het meerjaren onderhoudsplan van de organisatie wordt jaarlijks in kaart gebracht wat het effect is op de voorziening groot onderhoud naar aanleiding van de realisatie van het afgelopen jaar.

### **Jaarlijkse update handboek Administratie en Organisatie**

- Update handboek AO;
- We formuleren vervolgacties wanneer dit nodig is.

### **Managementassistentendag**

Actuele kennis van systemen en regelgeving is cruciaal en bevordert de samenwerking tussen de VGS en de scholen. Daarom bieden we in het premiumpakket deelname aan de managementassistentendag aan.

### **WIS-Collect (Debiteurenadministratie)**

Deze service wordt aangeboden in samenwerking met WIS Collect. VGS verzorgt de inrichting en verwerkt op verzoek van bevoegd gezag de debiteurenadministratie van de scholen. Hierbij kunt u denken aan het factureren van ouderbijdragen, kosten voor schoolreisjes en ledencontributie. Van toepassing is dat;

- De eenmalige inrichtingskosten buiten dit pakket vallen;
- Indien bovengenoemde optie door de implementatiekosten als te duur wordt ervaren, dan kan de debiteurenadministratie door VGS worden geregeld;
- De VGS de openstaande vorderingen monitort op basis van de met de klant vastgestelde periode en stuurt herinneringen;
- Als facturen te lang open blijven staan, dit met de klant wordt gecommuniceerd;
- Afboeking van de vordering alleen gebeurt met goedkeuring van de klant.

### **Verstrekken gegevens**

Wij verstrekken gegevens aan medewerkers op digitale wijze via e-mail, de AFAS Pocket-app of de InSite-functionaliteit van AFAS. Gegevens kunnen worden verzonden naar elk door de medewerker opgegeven e-mailadres. Voor de ontvangst van e-mails op niet-zakelijke e-mailadressen kunnen wij echter geen verantwoordelijkheid aanvaarden en geen ondersteuning bieden.

### **Dienstverlening omtrent advies & beleid**

Naast onze diensten die onderdeel zijn van de pakketten, zoals hierboven uitgewerkt kennen wij ook advisering op urenbasis of via een maatwerkofferte. Wij bieden:

- Financieel advies
- Personeelsadvies
- Applicatiebeheer
- Organisatieadvies
- Juridisch advies
- Bestuursondersteuning
- Secretariële dienstverlening
- Detachering

### **Financieel advies**

VGS verleent financieel advies over de volgende onderwerpen (naast de diensten die reeds in de pakketten zijn benoemd):

- Voorbereiding schoolplanperiode
- Ondersteuning opstellen handboek AO
- Verduurzaming schoolpand, bijvoorbeeld zonnepanelen
- BTW vraagstukken
- Advisering subsidies
- Meerjareninvesteringsbegroting

- Onderbouwing voorzieningen (o.a. groot onderhoud)
- Vermogensanalyse met klantspecifieke risico's en aanbevolen vermogenspositie.

### **Personeelsadvies**

VGS verleent personeelsadvies over de volgende onderwerpen:

- Personeelsbeheer: werving & selectie, opzetten functiebouwwerk, bestuursformatieplanning en algemene vraagstukken op het gebied van personeelsbeleid.
- Personeelszorg: arbobeleid en advisering van de werkgever rond verzuimbeleid.
- Personeelsontwikkeling: gesprekkencyclus, duurzame inzetbaarheid en trainingen voor directie en middenmanagement op gebied van personeelszaken en leidinggevende vaardigheden.

### **Organisatieadvies**

VGS verleent advies over organisatie- en bedrijfsvoering op het gebied van:

- Bestuur en toezicht:
  - Inrichting governancestructuren
  - Training en begeleiding bestuurders en toezichthouders
  - Opstellen reglementen, toetsingskaders en verantwoordingsrapportages
  - Begeleiding bij implementatie van Code Goed Bestuur
  - Versterken van bestuurskracht door middel van bestuursondersteuning
  - Zelfevaluatie voor toezichthouders
  - Organiseren van bestuurlijke visitaties
  - Begeleiden bij bestuurlijke herstelopdrachten van de Inspectie
  - Digitaal platform voor toezichthouders: [www.capensis.nl](http://www.capensis.nl)
- Bestuurlijke samenwerking:
  - Onderzoek bestuurskracht en scenario's
  - Begeleiden bij bestuurlijke samenwerkingstrajecten (federatie, coöperatie, holding, fusie)
- Organisatieontwikkeling:
  - Het in kaart brengen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
  - Strategische beleidsontwikkeling
  - (Her)inrichting organisatiestructuur en managementfilosofie
  - Het uitvoeren van audits
- Leiderschapsvraagstukken:
  - Werving en selectie managementfuncties
  - Onderzoek en evt. herinrichting managementstructuren
  - Persoonlijke en/ of teamcoaching
- Persoonlijke/teamontwikkeling:
  - Het in kaart brengen van drijfveren en persoonlijkheden met behulp van DISC
  - Ondersteuning en coaching op specifieke onderdelen

### **Juridisch en arbeidsrechtelijk advies**

De juristen van VGS ondersteunen u graag bij bijvoorbeeld de volgende onderwerpen:

- Leerlingen en ouders: vragen over leerlingenvervoer, leerplicht en toelatingsbeleid;
- Oprichting en instandhouding van scholen: opstellen van statuten, vragen over krimp of groei van een school, bekostigingssystematiek;
- Contact over juridische vraagstukken met PO/VO raad;
- Het juridisch vormgeven van fusies;
- Thema's rondom arbeid: arbeidsrecht, sociale zekerheid, discriminatie en AWGB;
- Medezeggenschap;
- Huisvesting: het volgen van de regelgeving, met name op het snijvlak gemeente en school;
- Klachtrecht;
- Sociale veiligheid.

### **Bestuursondersteuning**

Met de steeds hogere verwachtingen voor besturen nemen de bestuurlijke uitdagingen alleen maar toe. VGS heeft alle kennis en ervaring in huis om u te ondersteunen in uw rol. Dit doen wij in het bijzonder door het aanbieden van een externe bestuursadviseur: een ervaren medewerker van VGS die u helpt om uw taak goed in te vullen.

Wij ondersteunen op de volgende terreinen:

- Voorbereiding van de vergaderingen;
- Ondersteuning en coaching op efficiënt besturen en het zuiver houden van de verschillende rollen;
- Inhoudelijk klankbord van het bestuur op bestuurlijke en strategische thema's;
- Signaleringsfunctie om te zorgen dat u als bestuur op de hoogte blijft van ontwikkelingen vanuit de overheid en in het veld;
- Bewaken van de P&C-cyclus;
- Opstellen beleidsvoornemens en voorstellen aan het bestuur of de toezichthouders;
- Inwerken van nieuwe bestuursleden.

### **Detachering**

Binnen VGS werken vakbekwame enthousiaste mensen die ook ingezet kunnen worden op locatie. Hierbij kunt u denken aan de volgende werkzaamheden:

- Schaduwmanagement;
- Vervanging boekhouding (ieder boekhoudpakket is mogelijk);
- Procesoptimalisatie door middel van LEAN;
- Opzetten planning en controlcyclus binnen uw bestuur/school (van begroting tot rapportage) op uw eigen systemen;
- Vervanging teamleider / manager bedrijfsvoering;
- Financial Control;
- Applicatiebeheer.

Neem gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken. We helpen u graag.

## **4. VGS ACADEMIE**

In de VGS Academie bundelen we alle activiteiten rond opleiding, training en onderzoek. De activiteiten binnen de VGS Academie worden steeds verder uitgebreid.

Van leergangen voor directeuren, bestuurders en toezichthouders tot korte, praktische trainingen, webinars en workshops: het aanbod is divers. Maar ook voor de doelgroep managementassistenten hebben wij een aanbod.

Jaarlijks komen we met nieuw aanbod aan opleidingsactiviteiten. Sommige activiteiten bieden wij aan in samenwerking met andere organisaties. Zodoende kunnen we elkaar versterken.

U kunt altijd het actuele aanbod raadplegen op [www.vgs.nl/academie](http://www.vgs.nl/academie).

Mist u onderwerpen? Of zoekt u een maatwerkoplossing voor uw organisatie? Mail dan naar [academie@vgs.nl](mailto:academie@vgs.nl) of neem telefonisch contact met ons op. VGS denkt graag met u mee.

## 5. WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN

### Dienstverlening met oog voor de individuele opdrachtgever

In onze dienstverlening staan kwaliteit, zo beperkt mogelijke administratieve lasten en een optimaal gebruik van ICT-systemen centraal. Deze doelstellingen kunnen we alleen waarmaken als we onze dienstverlening standaardiseren en werkprocessen uniformeren. Dit draagt bij aan een constante kwaliteit. De ICT-systemen zoals VISMA en AFAS bieden jaarlijks nieuwe mogelijkheden die hierop aansluiten. Hierdoor kunnen we effectief en doelmatig blijven werken.

Wij streven er tegelijkertijd naar om onze dienstverlening zo goed mogelijk op behoeften en wensen van de klant af te stemmen. Wij houden daarom nadrukkelijk rekening met maatwerk.

We gaan na of een individueel verzoek mogelijk voor alle opdrachtgevers interessant is en daarmee opening biedt om binnen de standaard dienstverlening te worden opgenomen.

### Aanspreekbaar en professioneel

- Wij zullen onze opdrachtgevers en hun medewerkers oplossingsgericht en met respect en vriendelijkheid benaderen.
- Onze medewerkers beschikken over ervaring in hun vakgebied (financieel, personeel, juridisch en organisatorisch) en zijn deskundig op het gebied van relevante wet- en regelgeving en/of de gebruikte applicaties.
- Wij komen gemaakte afspraken na en gaan zorgvuldig om met de door ons beheerde (persoonsgebonden) informatie.
- Wij staan open voor uw suggesties en klachten en zullen deze altijd afwegen en u berichten over onze reactie.

### Hoogwaardige inhoudelijke kennis

Wij vertalen de complexiteit van algemene financiële en HR-vraagstukken, en specifieke arbeidsvoorwaardelijke regels naar een eenduidige en begrijpelijke materie voor medewerkers, managers en andere professionals. Onze gemotiveerde medewerkers beschikken over relevante hoogwaardige inhoudelijke kennis en/of ervaring om deze vertaalslag te kunnen maken. Wanneer nodig worden onze medewerkers bijgeschoold.

### Continuïteit

- Wij ondersteunen beleidsmakers door deze binnen ons aandachtsgebied te voorzien van de voor hen relevante informatie, analyses en (on)gevraagde adviezen;
- Wij streven ernaar om besturen, directeuren, medewerkers, en andere professionals van onze opdrachtgevers rechtstreeks te bedienen;
- Wij zijn doelmatig door een gestandaardiseerde dienstverlening, zowel qua pakket als qua inhoud. Onze opdrachtgevers hebben hier ook bewust voor gekozen. In de transitie naar die eenduidige dienstverlening kan tijdelijk (afhankelijk van de mate en het tempo waarin ministeries onze dienstverlening kunnen afnemen) van deze standaard dienstverlening worden afgeweken;
- Bij ziekte zullen we altijd zorgdragen voor adequate vervanging;
- Wij voeren onze werkzaamheden tegen zo laag mogelijke kosten uit. Onze organisatievorm – de vereniging – draagt bij aan de sturing hierop.

### Innovatief

- Wij signaleren kansen voor onze opdrachtgevers om de dienstverlening goedkoper uit te voeren of om nieuwe dienstverlening aan te bieden;
- Wij nemen initiatieven om de dienstverlening aan onze opdrachtgevers te optimaliseren of te vernieuwen. We doen dit door ontwikkelingen in de behoeften van onze opdrachtgevers, in de wet- en regelgeving en op technologisch gebied proactief te monitoren;
- Wij zullen innovatieve kennis en/of technologieën toepassen in onze dienstverlening, onder de voorwaarde dat deze een bewezen toegevoegde waarde hebben. Dit laatste om de betrouwbaarheid voor onze opdrachtgevers niet te compromitteren.

### Beveiliging en privacy

Wij conformeren ons aan de relevante wettelijke eisen en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).



Ons informatiebeveiligingskader is opgesteld op basis van de algemeen geaccepteerde beveiligingsstandaard. Wij hebben een Functionaris Gegevensbescherming (FG) in dienst die verantwoordelijk is voor het opstellen en actualiseren van het beveiligingskader en -plan. De FG heeft een coördinerende rol op het werkkterrein van integrale beveiliging. Hieronder wordt zowel fysieke beveiliging, informatiebeveiliging als persoonlijke integriteit verstaan. Daarnaast vervult de FG een centrale rol in de analyse en afwikkeling van beveiligingsincidenten en zorgt hij/zij hierbij voor een adequate communicatie met de betrokkenen bij de opdrachtgevers of binnen onze eigen organisatie.

### **Bewaartermijnen**

De VGS hanteert de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar.

### **Uitsluitingsvoorwaarden**

Subsidieaanvragen kunnen worden ingediend door de VGS uit hoofde van advisering. Echter de VGS heeft hierbij slechts een inspanningsverplichting, maar geen resultaatverplichting of garantie.

### **Aansprakelijkheid**

VGS is jegens de opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor de schade die het rechtstreekse gevolg is van (een samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de opdracht. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar is bepaald, vermeerderd met het eventueel door VGS uit hoofde van die verzekering te dragen eigen risico. Indien, om welke reden dan ook, de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van VGS beperkt tot het bedrag van het voor de uitvoering van de opdrachten in rekening gebrachte honorarium. Indien de opdracht voor onbepaalde tijd is aangegaan of voor een duur van langer dan een jaar, wordt het bedrag van het (in rekening gebrachte) honorarium als bedoeld in de voorgaande volzin, gebaseerd op het in rekening gebrachte honorarium in een periode van maximaal zes maanden voorafgaand aan het tijdstip dat de aanspraken van opdrachtgever aan VGS zijn bekend gemaakt.

In geen geval zal de totale schadevergoeding op grond van dit artikel meer bedragen dan € 10.000,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, tenzij partijen, gezien de omvang van de opdracht en de risico's die aan de opdracht verbonden zijn, reden zien om bij het aangaan van de overeenkomst af te wijken van dit maximum. Ook wordt een maximale vervaltermijn van één jaar gehanteerd.

VGS is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade die het gevolg is van niet, niet-tijdig of niet deugdelijk presteren door VGS.

VGS is niet gehouden schade te vergoeden:

- Indien sprake is van overmacht;
- Die is veroorzaakt door derden die bij de uitvoering van een opdracht aan VGS zijn betrokken, tenzij het een derde betreft die op initiatief van VGS bij de uitvoering van de opdracht is betrokken en de opdrachtgever aantoont dat VGS bij de keuze van de derde niet zorgvuldig heeft gehandeld;
- Die het gevolg is van door de opdrachtgever of een derde afkomstige onjuiste of onvolledige informatie of bescheiden, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid voor VGS zonder duidelijk had kunnen zijn en VGS nagelaten heeft de opdrachtgever van die onjuistheid of onvolledigheid in kennis te stellen;
- Die het gevolg is van beschadiging of verlies van informatie tijdens het transporteren van informatie per post of anderszins tussen VGS en de opdrachtgever of tussen een van hen en derden;
- Die ontstaat doordat derden zich ongeautoriseerd toegang verschaffen tot informatie betreffende de opdrachtgever, bijvoorbeeld door het onderscheppen van e-mailberichten, het onderscheppen van andere vormen van het elektronisch overbrengen van informatie of het binnendringen in computersystemen;
- Die niet schriftelijk is gemeld binnen zestig dagen nadat de opdrachtgever het ontstaan van de schade en/of het kunnen ontstaan van (verder) schade heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken, in ieder geval niet de schade die niet schriftelijk is gemeld binnen een jaar nadat het handelen of nalaten dat de schade heeft veroorzaakt heeft plaatsgevonden.

De in de voorgaande leden van dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor VGS zelf of haar personeel indien hen ter zake van het ontstaan van de schade opzet of grove schuld valt te verwijten.

### Exoneratieclausules

- Blz. 8: De jaarrekening wordt opgeleverd op basis van vooraf gemaakte afspraken, inclusief deadlines. Deze worden schriftelijk aan de klant bevestigd door VGS. Iedere vertraging in de aanlevering door de opdrachtgever betekent in principe minimaal dezelfde vertraging ten opzichte van de oorspronkelijke afspraken en deadlines. Indien door vertraagde aanlevering door de klant extra kosten ontstaan, worden deze in rekening gebracht.
- Blz. 8: Maandelijks worden voor de vervallen bedragen herinneringsbrieven opgesteld. Per kwartaal wordt de school geïnformeerd met betrekking tot de stand van zaken bij de niet regulier verlopende dossiers en vindt, indien VGS dat gewenst acht, op initiatief van VGS overleg plaats over de te ondernemen stappen. Het risico van wanbetaling is voor rekening van het bevoegd gezag.
- Blz. 8 in voetnoot 2: De aanstellingsformulieren worden binnen één week nadat de VGS de complete set formulieren heeft ontvangen in het PersoneelsDossierOnline (PDOL) gezet. De gevolgen van het niet (tijdig) verstrekken van een of meerdere stukken door de werknemer is voor risico van de werkgever. VGS vraagt tot driemaal toe de stukken op bij de werknemer. Na de derde herinnering volgt een afschrift aan de werkgever met het verzoek ervoor te zorgen dat de werknemer de stukken alsnog aanlevert. Na deze herinnering sluit VGS het dossier, tenzij hier uitdrukkelijk andere afspraken over zijn gemaakt.
- Blz. 9: De basis voor de gegevensinvoer vormen de door de werknemer en/of werkgever aangeleverde actuele persoonsgegevens, dienstverbandgegevens, verlofgegevens, periodieke vergoedingen voor de tegemoetkoming reiskosten woning-werk, incidentele vergoedingen zoals gratificaties, dienstreizen en onkostenvergoedingen, gegevens inzake loon in natura.
- Blz. 9 in voetnoot 5: De werkgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde mutaties. Werkgever en/of werknemer dragen zorg voor het, vóór de door VGS gepubliceerde sluitingsdatum, aanleveren van de mutaties middels de HR self-service module. VGS zorgt ervoor dat de mutaties in de betreffende maand tijdig worden aangeleverd in de salarissoftware, zodat verwerking in de desbetreffende maand kan plaatsvinden. Mutaties voor de functie van directeur (of bij aanwezigheid van een raad van toezicht: bestuurder) worden altijd ter fiattering voorgelegd aan de secretaris of penningmeester.
- Blz. 17: Subsidie-aanvragen kunnen worden ingediend door de VGS uit hoofde van advisering. Echter heeft de VGS een inspanningsverplichting, maar geen resultaatverplichting of garantie.

## 6. WAT HEBBEN WE VAN U NODIG

Onze dienstverlening is niet autonoom of onafhankelijk georganiseerd. Om de afgesproken dienstverlening te kunnen leveren, moeten we samenwerken.

Dit betreft ten eerste het ontsluiten en aanleveren van (personeels)gegevens. De school of groep van scholen blijft zelf eigenaar van deze gegevens.

Wij verwachten dat zij de kwaliteit (actualiteit, volledigheid, juistheid en beveiliging) hiervan kunnen garanderen en dat zij actuele gegevens aan ons aanbieden ter verwerking. Ook verwachten wij dat zij de overeengekomen systemen en procedures hanteren. Dit betekent dat onze opdrachtgevers dienen te zorgen voor het inrichten en onderhouden van de vereiste infrastructuur (pc's en netwerken).

Ten tweede is het voor de doelmatigheid en doeltreffendheid van onze communicatie noodzakelijk om per doelgroep contact te hebben met vertegenwoordigers van de opdrachtgevers die qua kennis, ervaring en mandaat voldoende zijn toegerust. Wij dienen op de hoogte te zijn welke medewerkers opdracht mogen geven tot cruciale bewerkingen.

## 7. HOE WIJ MET U COMMUNICEREN

### Relatiebeheer

Onze primaire focus is gericht op het leveren van de afgesproken dienstverlening. Een open en op vertrouwen gebaseerd gesprek is hierbij essentieel. Klanten kunnen in dit gesprek hun ervaring van onze diensten bespreken. Dit vinden wij van meer waarde dan een rapportage over prestatiecijfers.

Om onze klanten goed te kunnen bedienen met services en informatie, hebben we relatiebeheer binnen VGS ingesteld. Dit wordt uitgevoerd door de bestuurder en het managementteam van de VGS.

Onze relatiebeheerders monitoren proactief de ontwikkelingen in de in- en externe omgeving van onze klanten. Zij adviseren hierover, luisteren naar de door de klanten ervaren (effecten van de geleverde) dienstverlening, verschaffen informatie over de geleverde servicelevels, nemen klachten en suggesties in behandeling en doen voorstellen voor verbeteringen.

Het primaire doel van de relatiebeheerders is het zorgdragen voor een goede verstandhouding met onze klanten. Hiervoor zullen zij, onder andere:

- Afspraken over de dienstverlening bewaken;
- De servicebeleving bij klanten monitoren en bevorderen;
- Relatiebeheer uitvoeren.

## 8. CONTACTGEGEVENS

Naast alle afgesproken contactmomenten, kunt u uiteraard altijd bij ons terecht voor vragen of opmerkingen. Ook komen we graag langs voor een vrijblijvend gesprek.

### Postadres

Postbus 5  
2980 AA Ridderkerk

### Bezoekadres

Kastanjelaan 10  
2982 CM Ridderkerk

### Contactgegevens

(0180) 44 26 75  
secretariaat@vgs.nl