



Den Haag

Bijlage 4

Raamovereenkomst

Wmo-maatwerkarrangementen

2020



De ondergetekenden,

De gemeente Den Haag en voor wat betreft beschermd wonen en maatschappelijke opvang mede namens de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer, zetelende te 2511 BT Den Haag aan het Spui 70, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevr. L. Kroon, directeur OCW, daartoe aangewezen door de Burgemeester van Den Haag krachtens artikel 171 Gemeentewet en artikel 10:3, eerste lid Algemene Wet Bestuursrecht, hierna te noemen: Opdrachtgever,

En,

<Naam Opdrachtnemer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <bevoegde functionaris>, <functie>, hierna te noemen: **Opdrachtnemer**,

Gezamenlijk te noemen: “Partijen” respectievelijk “Partij”

Overwegende dat:

- Opdrachtgever voor het verstrekken van deze opdracht heeft gekozen voor een Open House aanmeldingsprocedure, waarbij kenmerkend is dat aan alle Opdrachtnemers die voldoen aan de eisen een contract wordt aangeboden en de cliënt kiest tussen de beschikbare contractspartijen;
- Opdrachtgever hiervoor kiest om haar inwoners optimale keuzevrijheid in aanbieders te bieden;
- Deze procedure het kenmerk <...> heeft;
- Deze aanmeldingsprocedure is verdeeld in 3 percelen die één of meerdere opties bevatten;
- Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen en met haar deze Raamovereenkomst wordt aangegaan voor perceel/percelen <...> en optie(s) <...>

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1: Begrippen

De begrippen die in dit document met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de volgende betekenis:

1.1 Aanmeldingsprocedure: de Open House aanmeldingsprocedure voor Wmo-maatwerkarrangementen met kenmerk <...>

1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Raamovereenkomst die deel uitmaken van de Raamovereenkomst.

1.3 Diensten: het verstrekken van de leveringen en diensten zoals omschreven in de Raamovereenkomst.

1.4 Aanmelding: de aanmelding van Opdrachtnemer d.d. <...> in het kader van de Aanmeldingsprocedure en de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op vragen van Opdrachtgever die zijn gesteld.



1.5 Personeel: de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Raamovereenkomst ingezette personeelsleden, welke Diensten ten behoeve van Opdrachtgever verlenen.

1.6 Raamovereenkomst: Deze raamovereenkomst inclusief Bijlagen waarin de voorwaarden zijn neergelegd voor de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 2: Voorwerp van de Raamovereenkomst

2.1 Opdrachtnemer verplicht zich om conform de Raamovereenkomst (waaronder onder meer maar niet uitsluitend wordt begrepen de Aanmelding en de Inkoopleidraad) de Diensten te verrichten tegen een vergoeding zoals opgenomen in artikel 6.

2.2 Opdrachtnemer verricht de Diensten inzake maatschappelijke ondersteuning van cliënten conform de omschrijving, de eisen en de voorwaarden in de Raamovereenkomst. De Diensten dienen te (blijven) voldoen aan de omschrijving, de eisen en de voorwaarden zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

2.3 De Diensten worden veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht uitgevoerd en worden afgestemd op de reële behoefte van de cliënten binnen de resultaten die vooraf zijn geformuleerd en voldoen voorts aan de geldende kwaliteitseisen die wettelijk en door nadere regelgeving aan de Diensten worden gesteld. Aanbieders dienen te kiezen voor de meest economische adequate begeleiding, waarbij de gemeentelijke budgetten zo efficiënt mogelijk worden ingezet binnen het doel waarvoor deze zijn bedoeld.

2.4 Voor het behalen van het overeengekomen resultaat, zoals bedoeld in het Handboek, is Opdrachtnemer verantwoordelijk. Opdrachtnemer onderkent dat winstmaximalisatie ongepast is binnen het collectief bekostigde systeem van maatschappelijke ondersteuning. Partijen erkennen daarnaast dat Opdrachtnemer een onderneming heeft die financieel rendement moet kunnen maken, maar daarbij geldt dat het maken van financieel rendement niet ten koste mag gaan van kwalitatief goede maatschappelijke ondersteuning. Het is Opdrachtnemer derhalve bij aanmelding en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet toegestaan een winst hoger dan 10% te maken, tenzij Opdrachtnemer afdoende kan aantonen (dit ter beoordeling van Opdrachtgever) dat deze winst niet strijdig is met het in artikel 2 bepaalde. Op Opdrachtnemer rust een inspanningsverplichting om dit in geval van een winst hoger dan 10% afdoende aan te tonen. Daar waar nodig zal hij op eerste verzoek van Opdrachtgever hierover informatie aanleveren.

2.5 Opdrachtnemer kent het brede zorglandschap van Opdrachtgever en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

2.6 Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie om in samenwerking met Opdrachtgever knelpunten op stelselniveau te signaleren, zoals bijvoorbeeld de Personeelstekorten.

2.7 Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie richting Opdrachtgever wanneer de problematiek van de cliënt zich niet op het gebied van maatschappelijke ondersteuning afspeelt (dan wel dat delen van de geboden hulp in een arrangement niet te kwalificeren zijn als maatschappelijke ondersteuning), maar bijvoorbeeld passend is binnen de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

2.8 Opdrachtnemer is gehouden te voldoen en te zullen blijven voldoen aan alle voorwaarden gesteld in de Raamovereenkomst en de Inkoopleidraad. Indien zich een omstandigheid voordoet waardoor Opdrachtnemer niet langer aan de in het kader van de aanmeldingsprocedure gestelde geschiktheidseisen voldoet, indien een uitsluitingsgrond van toepassing wordt, of Opdrachtnemer niet meer voldoet aan het in artikel 2.4 bepaalde, dient Opdrachtnemer dit te melden aan Opdrachtgever.

2.9 Opdrachtgever kan eenmaal per jaar vragen om bewijs dat Opdrachtnemer voldoet aan alle voorwaarden uit de Inkoopleidraad en de Raamovereenkomst, waaronder het in artikel 2.4 bepaalde, de geschiktheidseisen en/of bewijs dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. De Opdrachtnemer is verplicht dit bewijs 14 kalenderdagen na dagtekening van het schriftelijk verzoek van Opdrachtgever aan te leveren.

2.10 De navolgende documenten vormen integraal de Raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze documenten prevaleren de eerder genoemde documenten boven de later genoemde documenten:

- De Raamovereenkomst;
- De nota van inlichtingen 2;
- De nota van inlichtingen 1;
- Het Programma van Eisen, inclusief bijlage(n);
- Het Handboek, inclusief bijlage;
- Het Administratieprotocol;
- De Inkoopleidraad en alle hierbij, niet afzonderlijk in dit lid benoemde, behorende bijlagen;
- De Aanmelding van Opdrachtnemer (genoegzaam bekend bij Partijen);
- ARVODI (bijlage bij deze Raamovereenkomst).

Artikel 3. Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst

3.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2020 en loopt tot en met 31 december 2021.

3.2 De Raamovereenkomst wordt stilzwijgend tweemaal met twee (2) jaar verlengd. De Raamovereenkomst eindigt in dat geval van rechtswege op 31 december 2025.

3.3 Opdrachtgever heeft (eenzijdig) het recht de Raamovereenkomst te beëindigen per 31 december 2021 respectievelijk 31 december 2023 en verplicht zich in dat geval dit uiterlijk 1 juli 2021, of in geval van verlenging 1 juli 2023, schriftelijk kenbaar te maken.

3.4 De Raamovereenkomst kent zoals omschreven in de Inkoopleidraad herzieningsronden die samengaan met toe- en uittredingsronden. De artikelen 3.1 t/m 3.4 laten de opzegmogelijkheden zoals bedoeld in artikel 7 onverlet.

Artikel 4: Combinatie

4.1 Organisaties die als combinatie hebben aangemeld, worden gezamenlijk beschouwd als één

Opdrachtnemer. Elk lid van de combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige nakoming van de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

4.2 Het is een Opdrachtnemer die uit een combinatie bestaat niet toegestaan de samenstelling van de combinatie tijdens de duur van de Raamovereenkomst te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, welke goedkeuring Opdrachtgever niet dan op redelijke grond zal weigeren. Opdrachtgever zal daarbij onder meer de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals beschreven in de Inkoopleidraad in acht nemen.

Artikel 5: Inzet van onderaannemers

5.1 Indien Opdrachtnemer bij Aanmelding beroep heeft gedaan op een derde om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, dan dient Opdrachtnemer die onderaannemer daadwerkelijk in te zetten als onderaannemer gedurende de uitvoering van de opdracht voor de onderdelen waarvoor een beroep op die onderaannemer is gedaan. Voor het vervangen van deze derde dan wel het niet langer gebruik maken van die onderaannemer is de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever vereist, welke goedkeuring Opdrachtgever niet dan op redelijke grond zal weigeren. Opdrachtgever zal daarbij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals beschreven in de Inkoopleidraad in acht nemen.

5.2 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Raamovereenkomst andere derden (onderaannemers) wil inschakelen dan bedoeld in het voorgaande artikellid dan dient Opdrachtnemer voorafgaand aan deze inzet schriftelijke toestemming te vragen aan de Opdrachtgever. Het bepaalde in paragraaf 2.5.3 van de Inkoopleidraad wordt hier als herhaald en ingelast beschouwd.

5.3 Opdrachtgever is bevoegd aan de toestemming als bedoeld in de vorige artikelliden voorwaarden te verbinden dan wel deze toestemming in tijd te beperken.

5.4 De door Opdrachtgever verleende toestemming laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Raamovereenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

5.5 Opdrachtnemer voert de hierna genoemde Kritieke Taken zelfstandig uit en maakt hierbij geen gebruik van enige onderaannemer:

- Het in samenspraak met de cliënt opstellen van het ondersteuningsplan met de daarin te behalen resultaten;
- Uitvoeren van tussentijdse evaluaties die tot een bijstelling van het ondersteuningsplan kunnen leiden;
- Het uitvoeren van de eindevaluatie met de cliënt.

5.6 Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de aangedragen onderaannemer ongeacht goedkeuring door Opdrachtgever en vice versa.



5.7 Opdrachtnemer informeert zijn onderaannemer over alle gestelde eisen die Opdrachtgever heeft gesteld aan de dienstverlening in het kader van deze Raamovereenkomst en controleert de naleving hiervan.

5.8 Alle relevante informatie die de Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever in het kader van deze Raamovereenkomst wordt terstond doorgestuurd aan de onderaannemer.

5.9 Alle communicatie loopt via de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op cliëntniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de onderaannemer.

Artikel 6: Tarieven

6.1. Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever voor haar Diensten een vergoeding zoals opgenomen in het Handboek. Deze vergoeding geldt per periode als genoemd in het Handboek en is door Opdrachtgever bij de Aanmeldingsprocedure vastgesteld voor alle Opdrachtnemers.

6.2. Opdrachtgever stelt tijdig de indexatie van de tarieven voor het volgende jaar vast zoals verwoord in het Handboek.

6.3. De tarieven omvatten alle kosten tenzij anders is aangegeven in het Handboek. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever geen nadere kosten in rekening, tenzij dit door Partijen expliciet is overeengekomen.

6.4 Opdrachtnemer is niet gerechtigd om een bijdrage te vragen aan de cliënt ter dekking van kosten voor de geleverde dienstverlening of anderszins, met uitzondering van hetgeen hierover in het Programma van Eisen is opgenomen.

6.5 Opdrachtgever is gerechtigd teveel betaalde gelden te verrekenen met openstaande declaraties van Opdrachtnemer.

Artikel 7: Herzieningsclausule

7.1 Opdrachtgever is gerechtigd één maal per jaar wezenlijke herzieningen door te voeren in de Raamovereenkomst. Wezenlijke herzieningen zijn herzieningen die:

- a) Mogelijkerwijs leiden tot een verandering van de kring van gegadigden voor een perceel óf een bepaalde optie; of
- b) Betrekking hebben op de tarieven of de tariefstructuur (behoudens voor zover sprake is van een gebruikelijke indexering van de tarieven); óf
- c) Aanmerkelijk effecten hebben op de werkwijze of de bedrijfsvoering van Opdrachtnemers.

7.2 Opdrachtgever is voorts gerechtigd een tussentijdse bijzondere herzieningsronde door te voeren indien en voor zover uitspraken van de Centrale Raad van Beroep of toekomstige wijzigingen op de Wmo 2015 en of de (her)verdeling van taken tussen centrumgemeente en regiogemeenten onder de Wmo 2015 daartoe aanleiding geven.

7.3 In geval van herzieningen op grond van de voorgaande leden, zal Opdrachtgever de volgende procedure doorlopen:

- Alle gecontracteerde Opdrachtnemers op het betreffende perceel of de betreffende optie waarop de wijziging plaatsvindt, ontvangen indien sprake is van voorgenomen (wezenlijke) herzieningen een overzicht met daarin een nauwgezette omschrijving van alle voorgenomen herzieningen;
- Alle betreffende Opdrachtnemers krijgen drie weken de tijd om schriftelijk hun reactie te geven op de voorgenomen herzieningen;
- De inbreng van de Opdrachtnemers wordt door Opdrachtgever zorgvuldig afgewogen;
- De Opdrachtgever besluit welke wezenlijke herzieningen definitief worden doorgevoerd en maakt dit bekend aan de gecontracteerde Opdrachtnemers door publicatie op TenderNed.

7.4 Opdrachtnemer als bedoeld in het voorgaande artikellid is na vaststelling en publicatie van wezenlijke herzieningen (stap 4) gerechtigd de Raamovereenkomst geheel, binnen 30 kalenderdagen na voormelde publicatie schriftelijk op te zeggen per ingangsdatum herziening.

7.5 Indien geen sprake is van opzegging als bedoeld in het vorige lid, wordt Opdrachtnemer geacht te hebben ingestemd met de voorgestelde wezenlijke herzieningen en blijft Opdrachtnemer onverkort gebonden aan de Raamovereenkomst.

Artikel 8 In te zetten Personeel

8.1 Opdrachtnemer kan medewerkers in loondienst of via andere contractuele relaties inzetten, mits Opdrachtnemer zich hierbij houdt aan de voorwaarden van de Raamovereenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.

8.2 Opdrachtnemer voert de Raamovereenkomst uit met goed, ter zake kundig en ter zake voldoende gekwalificeerd Personeel, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt, dat tenminste wordt uitbetaald overeenkomstig de betreffende cao. Dit artikel geldt tevens voor de inzet van onderaannemers.

8.3 De in te zetten medewerkers en contactpersonen van Opdrachtnemer hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal.

8.4 Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst, na toestemming daartoe van Opdrachtgever, gebruik maakt van vrijwilligers en stagiair(e)s draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de Dienstverlening wordt geborgd, Opdrachtnemer dient deze vrijwilligers en stagiair(e)s te faciliteren en actief te begeleiden. Opdrachtnemer blijft ook bij toestemming van Opdrachtgever voor de inzet van vrijwilligers en stagiair(e)s nadrukkelijk zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Diensten.

8.5 Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) per personeelslid en andere personen die beroepsmatig persoonlijk met cliënten in contact komen. Telefonisch contact wordt hier niet onder begrepen. De VOG mag op het moment dat de betrokkene in dienst treedt of gaat werken niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG mag voor Personeel dat al in dienst is c.q. al werkzaamheden uitvoert, niet ouder zijn dan 2 jaar.



8.6 Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen bewijs van de in dit artikel bedoelde verklaringen en registraties.

8.7 De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s moeten zich te allen tijde jegens de cliënt kunnen legitimeren.

8.8 Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de eisen die gesteld zijn in de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 (Hierna: Beleidsregels). In het kader van Social Return dient jaarlijks een percentage van de door Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever gerealiseerde jaaromzet aangewend te worden voor de inzet van de in de Beleidsregels genoemde groeperingen. Hierbij geldt het in paragraaf 2.6 van de Inkoopleidraad genoemde percentage als uitvoeringsvoorwaarde. Indien niet het voorgeschreven percentage op de hiervoor beschreven wijze aan Social Return is besteed, dan kan Opdrachtgever het bedrag dat had moeten worden besteed, maar dat niet is besteed aan Social Return, inhouden op de declaraties.

Artikel 9: Klachten

9.1 Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling en geeft hier uitvoering aan.

9.2 De klachtenregeling van Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de basisnormen die de Wmo aan een behoorlijke klachtenregeling stelt, waaronder de maximum beslistermijn, verdagingsmogelijkheid, instellen van een klachtencommissie, mogelijkheid van hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid en verwijzingen. Opdrachtnemer maakt deze klachtenregeling bekend en stemt deze klachtenregeling af op de cliënt.

9.3 Opdrachtnemer overlegt per kwartaal een overzicht van de afgehandelde klachten. Opdrachtgever monitort deze overzichten en neemt waar nodig passende maatregelen richting Opdrachtnemer dan wel betrokkenen in de klachtprocedure, zodat geleerd wordt van klachten.

Artikel 10: Garantie

10.1 Opdrachtnemer garandeert dat:

- a) Opdrachtnemer de werkzaamheden verricht zoals verwoord in de Raamovereenkomst;
- b) Opdrachtnemer de werkzaamheden verricht conform planning en op een vakkundige wijze;
- c) Opdrachtnemer voldoende gekwalificeerd Personeel en faciliteiten beschikbaar heeft en houdt om de ondersteuning en bijbehorende werkzaamheden te kunnen uitvoeren;
- d) Opdrachtnemer naar redelijkheid bereidwillig medewerking verleent aan een goede overdracht van kennis en ervaring van lopende zaken aan volgende contractpartners.

Artikel 11: Controle

11.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aangekondigde en onaangekondigde controles uit te (laten) voeren op de inhoudelijke kwaliteit en feitelijke levering van ondersteuning en op presentie- en financiële administraties van de



Opdrachtnemer. Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd om de dienstverlening te (laten) evalueren onder Cliënten. De controles en evaluaties mogen de continuïteit van de dienstverlening niet verstoren.

11.2 Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan genoemde controles en evaluaties genoemd in artikel 11 lid 1. Indien de controles en/of evaluaties leiden tot de conclusie dat de kwaliteit van de uitgevoerde ondersteuning en/of Personeel van een Opdrachtnemer onvoldoende is, en/of dat sprake is van teveel onjuistheden in de levering/uitvoering van ondersteuning en/of presentie- en financiële administraties dan komen de aan de controles en/of evaluaties verbonden kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

11.3 Beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de uitgevoerde ondersteuning en/of Personeel van een Opdrachtnemer als onvoldoende, en/of beoordeelt Opdrachtgever dat sprake is van teveel onjuistheden in de feitelijke levering van ondersteuning en/of presentie- en financiële administraties dan heeft Opdrachtnemer het recht een “second opinion” te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige derde. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De uitkomsten van de “second opinion” worden door betrokken partijen besproken, waarna Opdrachtgever een eindconclusie zal trekken.

11.4 Indien door Opdrachtgever geconcludeerd wordt dat de kwaliteit van geleverde ondersteuning en/of Personeel door Opdrachtnemer onvoldoende is, dan wel dat sprake is van teveel onjuistheden in de feitelijke levering van ondersteuning en/of presentie- en financiële administratie van de Opdrachtnemer dan past Opdrachtgever de escalatieladder toe conform het Handboek en artikel 16 van deze overeenkomst.

Artikel 12: Verzekering

12.1 Opdrachtnemer verzekert zich en houdt zich verzekerd conform de eisen uit de Inkoopleidraad tegen wettelijke aansprakelijkheid en beroeps/bedrijfsaansprakelijkheid.

12.2 Opdrachtnemer overlegt desgevraagd onverwijld bewijs van verzekering aan Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer een verklaring van de verzekeraar afgeeft waaruit blijkt wat de dekking op het moment van afgifte van de verklaring is.

Artikel 13: Declaratie

13.1 Declaratie vindt plaats conform hetgeen is bepaald in het Administratieprotocol.

13.2 Bij de inzet van onderaannemers verloopt alle declaratie via Opdrachtnemer.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

14.1. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor directe schade voortvloeiende uit een tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst met een maximum van 1.000.000 euro per gebeurtenis en 2.500.000 euro per jaar.

14.2 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle (rechts)vorderingen en aanspraken van cliënten en andere derden, waarvoor Opdrachtnemer op grond van deze Raamovereenkomst aansprakelijk is.

Artikel 15: Overdracht rechten en verplichtingen

15.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Raamovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. De toestemming verlenende partij is gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.

15.2 Indien Opdrachtnemer in staat van faillissement komt te verkeren, is het onder nader te bepalen voorwaarden van Opdrachtgever mogelijk dat een derde partij de Raamovereenkomst met Opdrachtgever overneemt. Op deze derde partij zijn de voorwaarden uit de Raamovereenkomst volledig van toepassing.

Artikel 16: Escalatie, ontbinding en beëindiging

16.1 Opdrachtgever past de in het Handboek opgenomen escalatieladder toe.

16.2 Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de maatregelen die Opdrachtgever treft overeenkomstig de escalatieladder.

16.3 In het geval een der Partijen, ook na verzending van een ingebrekestelling door de wederpartij waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor nakoming, niet of niet tijdig voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst, is de wederpartij gerechtigd deze Raamovereenkomst per de in de ingebrekestelling vermelde datum, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming - gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis - deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

16.4 In het geval dat de Raamovereenkomst conform het gestelde onder lid 1 wordt ontbonden, is de Partij die tot ontbinding is overgegaan, geen enkele schadevergoeding aan de andere Partij verschuldigd.

16.5 Indien Opdrachtnemer ontoereikend scoort op één of meer van de gestelde eisen uit de Raamovereenkomst en Opdrachtnemer ook na het doorlopen van de escalatieladder naar oordeel van Opdrachtgever geen verbetering laat zien, dan kan Opdrachtgever:

- Overgaan tot een cliëntenstop en/of een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan (een) andere Opdrachtnemer(s);
- Terugvorderen of verrekenen met toekomstige declaraties van de Opdrachtnemer;
- De Raamovereenkomst beëindigen met een opzegtermijn van 3 maanden;
- De Raamovereenkomst ontbinden.

16.6 In geval van beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan de zorgvuldige overdracht van cliënten aan (een) andere door Opdrachtgever gecontracteerde en door cliënten gekozen Opdrachtnemer(s). Deze overdracht vindt plaats in en na overleg met én uitdrukkelijk akkoord van Opdrachtgever.

16.7 Onverlet het bepaalde in lid 1 kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Diensten opschorten, indien:

- a) Opdrachtnemer (voorlopig) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- b) Opdrachtnemer faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd;
- c) Opdrachtnemer zijn onderneming staakt;
- d) Op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd;
- e) De onderneming van Opdrachtnemer wordt overgenomen;
- f) De aandelen in Opdrachtnemer worden overgedragen;
- g) Opdrachtnemer een fusie of splitsing aangaat of wordt ontbonden;
- h) Opdrachtnemer (anderszins) niet langer bereid of in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Raamovereenkomst na te komen;
- i) Sprake is van fraude door Opdrachtnemer;
- j) Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verplichte uitsluitingsgronden en/of één van de daarin aangekruiste facultatieve uitsluitingsgronden alsnog van toepassing wordt op Opdrachtnemer en/of dat;
- k) Bewijzen/verklaringen/toezeggingen n.a.v. de Aanmelding van Opdrachtnemer achteraf onjuistheden bevatten;
- l) Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Opdrachtnemer niet langer voldoet of geacht moet worden niet langer te kunnen voldoen aan de in de Inkoopleidraad beschreven minimum geschiktheidseisen en/of dat bewijzen/verklaringen/toezeggingen n.a.v. de Aanmelding van Opdrachtnemer achteraf onjuistheden bevatten;
- m) Opdrachtnemer het jaarlijks gevraagde bewijs van het voldoen aan de in de Inkoopleidraad beschreven minimum geschiktheidseisen alsmede het bewijs met betrekking tot de uitsluitingsgronden niet binnen een termijn van 14 kalenderdagen heeft aangeleverd.

16.8 Indien Opdrachtnemer zich in één van de onder 16.7 genoemde omstandigheden dreigt te bevinden, dient hij dit Opdrachtgever zo spoedig mogelijk mede te delen.

16.9 Partijen zijn niet bevoegd deze Raamovereenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens in de gevallen die in deze Raamovereenkomst uitdrukkelijk zijn genoemd.

Artikel 17: Wijzigingen

17.1 In geval de Raamovereenkomst niet ongewijzigd in stand kan blijven, waaronder als gevolg van een gerechtelijke uitspraak, wijziging van toepasselijke wet- en regelgeving en/of beleid, kan naar uitsluitende keuze van Opdrachtgever, hetzij de Raamovereenkomst door middel van een herzieningsronde zoals bedoeld in artikel 7.2, worden aangepast, hetzij worden overgegaan tot tussentijdse beëindiging van de Raamovereenkomst door middel van schriftelijke opzegging. In dat laatste geval kan Opdrachtnemer geen aanspraak maken op enige vergoeding of schadeloosstelling van welke aard dan ook door of in verband met deze opzegging.



17.2 Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in aanvulling op de Raamovereenkomst nadere werkafspraken maken mits het geldende juridische kader daaraan niet in de weg staat.

Artikel 18 Continuïteit van dienstverlening

18.1 Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening.

18.2 Indien de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om welke reden dan ook tot een einde komt, beslist Opdrachtgever, met inachtneming van de keuzevrijheid van de cliënt, op welke wijze de continuïteit van de dienstverlening het beste kan worden geborgd.

18.3 Indien de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om welke reden dan ook tot een einde komt, zal Opdrachtnemer, met het oog op de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, binnen de kortst mogelijke termijn in overleg treden met Opdrachtgever over de zorgvuldige overdracht van cliënten en (mogelijk) Personeel aan (een) andere door Opdrachtgever gecontracteerde en door de cliënt gekozen Opdrachtnemer(s).

18.4 Opdrachtnemer verplicht zich tot redelijkerwijs te verlenen medewerking bij voornoemde overname waarbij de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.

18.5 Bij beëindiging van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en een andere Opdrachtnemer verplicht Opdrachtnemer zich om de door de andere Opdrachtnemer verleende dienstverlening, met inachtneming van de keuzevrijheid van de cliënt, voort te zetten. Opdrachtnemer treedt in dat geval in overleg met de andere Opdrachtnemer over de eventuele overname van het betrokken Personeel, onverminderd het bepaalde in de artikelen 7:662 en 7:663 van het Burgerlijk Wetboek, en het zoveel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties.

Artikel 19: Communicatie, Coördinatie en Overleg

19.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren periodiek een contract- en relatiemanagementgesprek, waarin onder meer de KPI's, zoals opgenomen in het Handboek, worden besproken.

19.2 Opdrachtgever organiseert 2 tot 4 keer per jaar dialoogbijeenkomsten voor Opdrachtnemers en relevante partners en kennisinstituten. Deelname aan de dialoogbijeenkomsten is verplicht.

19.3 Eén van de doelen van de dialoogbijeenkomsten is om duiding te geven aan meetbare resultaten van maatschappelijke ondersteuning en gezamenlijke doorontwikkeling van KPI's. Het is aan Opdrachtgever om op basis van de dialoogbijeenkomsten de gevalideerde meetinstrumenten aan te passen of aan te vullen en KPI's vast te stellen die worden opgenomen in een bijlage bij de Raamovereenkomst.

19.4 Opdrachtnemer heeft een gericht informatie- en communicatiebeleid voor de eigen doelgroepen en past dit adequaat toe. Het is Opdrachtnemer echter niet toegestaan actieve acquisitie te plegen op wat voor manier dan ook teneinde het eigen aanbod kenbaar te maken bij potentiële cliënten met het doel hen aan te zetten, dan wel te faciliteren tot het gebruik van maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 20: Boetes

20.1 De aanbieder is verplicht 95% van de geleverde ondersteuning binnen 30 dagen na afloop van de maand waarin de ondersteuning is geleverd bij de Opdrachtgever te declareren. Indien declaraties te laat worden ingediend dan is de Opdrachtgever gerechtigd volgens onderstaande staffel een boete op te leggen die gerelateerd is aan de omzet van de Opdrachtnemer uit hoofde van de Raamovereenkomst over het laatst afgesloten boekjaar.

- Tussen 20 en 50% van de declaratieregels over het afgelopen halfjaar meer dan 3 maanden te laat: boete 0,2% van de omzet
- Meer dan 50% van de declaratieregels over het afgelopen halfjaar meer dan 3 maanden te laat: boete 0,4% van de omzet

Een halfjaar loopt van januari t/m juni en van juli t/m december en heeft betrekking op de in die maanden geleverde Diensten. Declaraties over beschikkingen die met terugwerkende kracht worden afgegeven tellen bij de beoordeling niet mee.

20.2 Opdrachtgever is gerechtigd een boete van een 0,4% van de omzet van de Opdrachtnemer uit hoofde van de Raamovereenkomst over het laatst afgesloten boekjaar aan de Aanbieder op te leggen als hij, zonder redelijke gronden, het door de accountant gewaarmerkte productieoverzicht met controleverklaring na 1 april inlevert (zie Handboek). Deze bepaling geldt niet voor Aanbieders met een jaaromzet in het kader van deze overeenkomst van minder dan € 100.000,=

20.3 In afwijking van artikel 6:92 lid 1 en 2 van het Burgerlijk Wetboek laat de in het vorige lid genoemde boete onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van Opdrachtgever tot nakoming en het recht op schadevergoeding.

Artikel 21: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

21.1 Geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

21.2 Een geschil wordt geacht aanwezig te zijn indien één der Partijen dat per aangetekend schrijven aan de andere Partij kenbaar maakt. Desondanks doen Partijen er alles aan om te voorkomen dat ten gevolge van een dergelijk geschil de voortgang van de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt belemmerd.

21.3 Indien zich een geschil voordoet over de uitleg of uitvoering van de Raamovereenkomst, alsmede elk ander geschil in verband met de Raamovereenkomst, hetzij feitelijk, hetzij juridisch, trachten Partijen dit geschil in onderling overleg op te lossen.



Artikel 22: Privacy

22.1 Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de Raamovereenkomst overeenkomstig de regels die daarover zijn gesteld bij of krachtens de AVG, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet (indien van toepassing) en overeenkomstig overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Opdrachtnemer wordt aangemerkt als Verwerkersverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG.

22.2 Opdrachtnemer is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die hij in het kader van deze Raamovereenkomst ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Raamovereenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

22.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar interne organisatie en regelingen voor de verwerking van persoonsgegevens verenigbaar zijn met de toepasselijke wettelijke vereisten.

22.4 Opdrachtnemer werkt op eerste verzoek van Opdrachtgever mee aan het opstellen van een regeling tussen gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken indien naar oordeel van Opdrachtgever dit nodig wordt geacht en Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om van Opdrachtnemer passende veiligheidsmaatregelen ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens te eisen.

22.5 Indien Opdrachtnemer verplicht is om een inbreuk c.q. datalek te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens stelt zij tevens Opdrachtgever hiervan terstond in kennis.

22.6 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en boetes die voortvloeien uit overtredingen van de privacyregels.

Artikel 23: Overige bepalingen

23.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.

23.2 De ARVODI zijn van toepassing. Indien een onderwerp zowel in de Raamovereenkomst als de ARVODI wordt geregeld, dan geldt de betreffende bepaling in de ARVODI als aanvulling op de bepaling in de Raamovereenkomst.

23.3 In aanvulling op hetgeen bepaald in de ARVODI, geldt dat wijzigingen van de Raamovereenkomst ook door een herzieningsronde als bedoeld in artikel 7 tot stand kunnen komen.

23.4 Aanvullende c.q. gewijzigde afspraken met betrekking tot de Raamovereenkomst kunnen alleen door bevoegde contactpersonen namens Opdrachtgever worden overeengekomen. Opdrachtnemer heeft de verplichting om na te gaan of de contactpersonen van Opdrachtgever bevoegd zijn om dergelijke afspraken te maken.

23.5 Indien één of meer bepalingen van de Raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van de Raamovereenkomst van kracht. Partijen plegen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard, overleg teneinde een



Den Haag

vervangende regeling te treffen, zodanig dat in zijn geheel de strekking van de Raamovereenkomst behouden blijft.

23.6 Bepalingen van de Raamovereenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de Raamovereenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag op <dd/mm/jjjj>

Namens Opdrachtgever,

<gemandateerde en gevolmachtigde functionaris>,

Namens Opdrachtnemer,

<bevoegde functionaris>