

Uitvoeringsvoorwaarden

Versie: 3.0

Datum: 03.06.2021

Kenmerk: 139778

Inhoud

Paragraaf 1 Uitvoering van opdrachten	4
Artikel 1 Uitvoering van opdrachten	4
Paragraaf 2 Duur, wijziging en openstelling toelatingsprocedure	4
Artikel 2 Duur	4
Artikel 3 Herzieningsclausule	5
Artikel 4 Overige wijzigingen	6
Artikel 5 Ontwikkelagenda	6
Artikel 6 Openstellen toelatingsprocedure	7
Paragraaf 3 Overgangsregeling	7
Artikel 7 Overgangsregeling	7
Paragraaf 4 Onderaanneming, combinatie en contractoverneming	7
Artikel 8 Onderaanneming	7
Artikel 9 Combinaties	8
Artikel 10 Overdracht van rechten	9
Paragraaf 5 Governance Code, Integriteit, Soberheid, controles en inspecties	9
Artikel 11 Governance code	9
Artikel 12 Integriteit	9
Artikel 13 Vanzelfsprekende soberheid	10
Artikel 14 Continuïteit onderneming	11
Artikel 15 Overige controles en inspecties	11
Paragraaf 6 Escalatie, ontbinding en beëindiging	12
Artikel 16 Escalatie	12
Artikel 17 Ontbinding	13
Artikel 18 Continuïteit van de Dienstverlening	14
Paragraaf 7 Tarieven, declaratie en bedrijfsvoering	15
Artikel 19 Standaard Administratie Protocol (SAP)	15
Artikel 20 Tarieven en indexering	15
Artikel 21 Aanvullende producten	15
Artikel 22 Declaratie	15
Artikel 23 Boetes	16
Artikel 24 Budgetplafonds	17
Paragraaf 8 Informatievoorziening, verantwoording en monitoring	17
Artikel 25 Informatievoorziening	17
Artikel 26 Verantwoording	17
Artikel 27 Informatie en archivering	18
Artikel 28 Communicatie, Acquisitie, en geheimhouding	18
Artikel 29 Overleg	19
Paragraaf 9 Overige bepalingen	19
Artikel 30 Social Return	19

Artikel 31 Verwerking persoonsgegevens	19
Artikel 32 Toepasselijk recht en geschillen	19
Bijlage 1 Overgangsregeling	20
Bijlage 2 Financiële parameters	23
Bijlage 3 Escalatieladder	30
Bijlage 4 KPI's	35
Bijlage 5 Standaard administratieprotocol.....	39
Bijlage 6 Tarieven en indexering	40
Bijlage 7 Social return.....	42
Bijlage 8 Verwerking persoonsgegevens.....	45

Vooraf

Met de Inschrijving doet Inschrijver een aanbod en met de Toelating heeft Opdrachtgever het aanbod aanvaard en komt een Overeenkomst van opdracht tot stand.

Door in te schrijven, heeft Opdrachtnemer verklaard kennis te hebben genomen van alle Inkoopdocumenten en heeft de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk ingestemd met de toepasselijkheid van alle in de Inkoopdocumenten gestelde eisen, voorwaarden en tarieven.

Op de Opdracht zijn deze Uitvoeringsvoorwaarden van toepassing naast alle overige eisen en voorwaarden zoals gesteld in de overige Inkoopdocumenten:

De door Opdrachtnemer gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van ondernemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

Paragraaf 1 Uitvoering van opdrachten

Artikel 1 Uitvoering van opdrachten

1. De Toelatingsprocedure is een inkoopstelsel dat bestaat uit een semi open house procedure. Binnen het stelsel zijn Productvormen en Producten ingericht, waarbinnen een Specifieke opdracht worden geplaatst op basis van Productvorm-specifieke eisen en Product-specifieke eisen.
2. Na Inschrijving en Toelating, komt Opdrachtnemer in aanmerking voor Specifieke opdracht, voor zover hij tot de betreffende Productvormen of Product is toegelaten en aan de gestelde eisen voldoet. Toelating en inschrijving geeft in geen enkel geval recht op toekenning–van een Specifieke opdracht.
3. Opdrachtgever geeft op voorhand geen garantie over omzet of volumes die bij Opdrachtnemer(s) worden ingekocht.
4. Het streven is om Cliënten de benodigde Dienstverlening te bieden, zonder wachttijden en wachtlijsten. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht (conform eis 13 van het Algemeen programma van eisen) ten aanzien van de Cliënt die een Beschikking heeft van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer hieraan niet kan voldoen, dient hij dit per direct aan te geven bij de contactpersoon van Contractmanagement van Opdrachtgever.

Verder dient Opdrachtnemer per direct te zorgen voor een passend alternatief bij een andere door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer. Alle Opdrachtnemers hebben hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Indien geen passend alternatief bij een andere gecontracteerde Opdrachtnemer wordt gevonden, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verlenen van kwalitatieve en verantwoorde alternatieve dienstverlening, totdat er een andere Opdrachtnemer is gevonden.

Paragraaf 2 Duur, wijziging en openstelling toelatingsprocedure

Artikel 2 Duur

1. Toelating geschiedt in eerste instantie voor een periode van 3 (drie) jaar, daarom van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2024. Daarna kan Opdrachtgever de Toelating verlengen met telkens een periode van 2 (twee) jaar.
2. Opdrachtnemers die niet kunnen voldoen aan eis 5 (Kwaliteitssysteem) genoemd in paragraaf 6.2.3. van het Inkoopdocument kunnen in aanmerking komen voor een Voorwaardelijke toelating met een ontbindende voorwaarde. De ontbindende voorwaarde bestaat eruit dat indien de betreffende Opdrachtnemer binnen 6 (zes) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst van opdracht, niet kan aantonen alsnog aan eis 5 te voldoen de Toelating wordt beëindigd. De Inschrijver overlegt bij Inschrijving in ieder geval:
 - a. een kopie van een reeds aanwezig kwaliteitshandboek, en
 - b. een bewijs dat het certificeringstraject daadwerkelijk is gestart inclusief nulmeting en planning.
3. Opdrachtnemers die niet kunnen voldoen aan eis 28 (opleidingsniveau Groepsbegeleiding Ontwikkeling) van het Programma van eisen Groepsbegeleiding kunnen in aanmerking komen voor een Voorwaardelijke toelating met een ontbindende voorwaarde. De ontbindende voorwaarde bestaat eruit dat indien de betreffende Opdrachtnemer binnen een periode van

maximaal 1 (één) jaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst van opdracht niet kan aantonen alsnog aan eis 28 te voldoen de Toelating wordt beëindigd. Bij de Inschrijving dient Opdrachtnemer een plan van aanpak te voegen waarin staat beschreven hoe Opdrachtnemer binnen een periode van maximaal 1 jaar aan deze eis gaat voldoen. Het plan van aanpak dient te worden goedgekeurd, zulks uitsluitend ter beoordeling van de Opdrachtgever.

4. Verlenging van de Toelating vindt plaats na positieve evaluatie door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever geen gebruikmaakt van de optie tot verlenging deelt hij dit minimaal 3 (drie) maanden voor het einde van de looptijd aan Opdrachtnemer mee. Een evaluatie voor Verlenging van de Toelating is in ieder geval negatief:
 - a. indien Opdrachtnemer niet (langer) voldoet aan de eisen voor Toelating;
 - b. in geval van zorgfraude door Opdrachtnemer in het kader van de Wmo 2015 en/of Jeugdwet;
 - c. Opdrachtnemer niet (langer) voldoet aan de Kritische Prestatie-Indicatoren bijlage 4 KPI's bij deze Uitvoeringsvoorwaarden.
 - d. Opdrachtnemer een periode van 12 maanden of langer geen Dienstverlening heeft geleverd op een Productvorm en/of Product waarvoor hij is toegelaten.
5. Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht het recht de Overeenkomst van opdracht te beëindigen met een opzegtermijn van minimaal 6 (zes) maanden.

Artikel 3 Herzieningsclausule

1. Opdrachtgever is gerechtigd wanneer nodig wezenlijke herzieningen door te voeren in de Overeenkomst van opdracht. Wezenlijke herzieningen zijn herzieningen die:
 - a. mogelijkwijd leiden tot een verandering van de kring van gegadigden voor een Productvorm/product, of tot een verandering van een Productvorm/product, (behoudens voor zover sprake is van een gebruikelijke indexering van de tarieven); of –
 - b. aannemelijke effecten hebben op de werkwijze of de bedrijfsvoering van Opdrachtnemers waaronder het instellen van een budgetplafond als bedoeld in artikel 24.
2. Opdrachtgever is voorts gerechtigd een tussentijdse bijzondere herzieningsgrond door te voeren indien rechterlijke uitspraken of toekomstige wijzigingen op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 daartoe aanleiding geven.
3. In het geval van herzieningen op grond van de voorgaande leden, zal Opdrachtgever de volgende procedure doorlopen:
 - a. Alle toegelaten Opdrachtnemers op de betreffende Productvorm/Product waarop de wijziging plaatsvindt, ontvangen indien sprake is van voorgenomen (wezenlijke) herzieningen een overzicht met daarin een nauwgezette omschrijving van alle voorgenomen herzieningen;
 - b. Alle betreffende Opdrachtnemers krijgen vier weken de tijd om schriftelijk hun reactie te geven op de voorgenomen herzieningen;
 - c. De inbreng van de Opdrachtnemers wordt door Opdrachtgever zorgvuldig afgewogen;
 - d. De Opdrachtgever besluit welke wezenlijke herzieningen definitief worden doorgevoerd en maakt dit bekend aan de toegelaten Opdrachtnemers door publicatie op Negometrix of verzending via mail.
 - e. Opdrachtgever zal een redelijke termijn in acht nemen met betrekking tot implementatie van de herzieningen.

4. Opdrachtnemer als bedoeld in het voorgaande artikellid is na vaststelling en bekendmaking van de herzieningen gerechtigd de Overeenkomst van opdracht geheel of gedeeltelijk , binnen 30 kalenderdagen na voormelde bekendmaking schriftelijk op te zeggen per ingangsdatum herziening.
5. Indien geen sprake is van opzegging als bedoeld in het vorige lid, wordt Opdrachtnemer geacht te hebben ingestemd met de voorgestelde herzieningen en blijft Opdrachtnemer onverkort gebonden aan de uitvoering van de Opdracht.

Artikel 4 Overige wijzigingen

1. In het geval ongewijzigde uitvoering van de Overeenkomst van opdracht niet in stand kan blijven, waaronder als gevolg van een gerechtelijke uitspraak, wijziging van toepasselijke wet- en regelgeving, kan naar uitsluitende keuze van Opdrachtgever, hetzij de door middel van een herzieningsronde zoals bedoeld in artikel 3, worden aangepast, hetzij worden overgegaan tot een tussentijdse beëindiging van de Opdracht door middel van een 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.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in aanvulling op de Opdracht nadere werkafspraken maken mits deze geen herzieningen als bedoeld in artikel 3 inhouden.
3. Aanvullende c.q. gewijzigde afspraken met betrekking tot de Opdracht kunnen alleen door bevoegde contactpersonen conform het mandaatregister van Opdrachtgever worden overeengekomen en worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekend.

Artikel 5 Ontwikkelagenda

1. Opdrachtgever is vanuit haar taakgebied verantwoordelijk voor transformatie, innovatie, partnerschap en het aanpakken van maatschappelijke problemen. Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk gevraagd deel te nemen aan innovatietrajecten en initiatief te tonen ten aanzien van innovaties en transformatie. Opdrachtnemer is bereid desgevraagd deel te nemen aan pilots in het kader van deze innovatie (en is bereid kennis te delen), met alle ontwikkelingen en eventuele nadere contractuele afspraken ten gevolgen hebbende. Onder innovatie wordt in ieder geval verstaan: methoden om effectiever te werken en sneller af te schalen, de inzet van digitale middelen in een blended care variant, e-health modules, speech to text, inzet van ervaringsdeskundigen, eigen pilots.
2. Opdrachtgever stelt na overleg met Opdrachtnemer een Ontwikkelagenda vast voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht verder wil door ontwikkelen. Opdrachtgever organiseert in het kader van de Ontwikkelagenda Marktverkenningen. Deelname aan een Marktverkenning is verplicht.

Naast de innovatie en transformatie als bedoeld in lid 1 is één van de onderwerpen van de Ontwikkelagenda het duiding geven aan meetbare resultaten van maatschappelijke ondersteuning en gezamenlijke (door)ontwikkeling van Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's). Het is aan Opdrachtgever om op basis van de Marktverkenning gevalideerde meetinstrumenten te ontwikkelen, aan te passen of aan te vullen en KPI's vast te stellen die worden opgenomen in *bijlage 4 KPI's* bij deze Uitvoeringsvoorwaarden.

Andere onderwerpen zijn:

- Afstemming en samenwerking met Vidar binnen het product Groepsbegeleiding ontwikkeling;

- En alle onderwerpen die uit het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers naar voren kunnen voortkomen.
3. Ten behoeve van een Marktverkenning zal Opdrachtgever op basis van objectieve criteria -die kunnen verschillen per onderwerp of thema- een aantal Opdrachtnemers selecteren. Daarnaast zal via een nog nader te bepalen medium de mogelijkheid geboden worden om digitaal input te leveren.
 4. Opdrachtgever kan in het kader van de Ontwikkelagenda pilots initiëren en uitvoeren. Met zijn Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord dat deelname aan pilots gericht op innovatie en transformatie voorbehouden kan zijn aan Opdrachtnemers die zelf al gestart zijn of ervaring hebben met een bepaald item.
 5. Het doorontwikkelen van de onderwerpen van de Ontwikkelagenda kan leiden tot herziening van de Opdracht conform artikel 3.

Artikel 6 Openstellen toelatingsprocedure

1. De Toelatingsprocedure wordt tussentijds open gezet voor nieuwe aanbieders in de volgende situaties (niet limitatief):
 - a. Gewijzigde behoefte (vanuit Opdrachtgever);
 - b. Alleen op de Productvorm(en), Product(en) waar nieuwe aanbieders nodig zijn.
2. Opdrachtgever beschrijft de vraag, de lokale en/of regionale behoefte.
3. Een nieuwe Inschrijver wordt toegelaten indien hij een specifiek aanbod doet dat aanvullend is op dat van bestaande Opdrachtnemers. Een aanbod is aanvullend indien:
 - a. Het een aanbod betreft voor een doelgroep die naar oordeel van Opdrachtgever nog onvoldoende wordt bediend, en/of;
 - b. Het de inzet van onderscheidende, innovatieve of beproefde werkwijzen/ methodieken betreft die volgens relevant onderzoek succesvol zijn gebleken.

Paragraaf 3 Overgangsregeling

Artikel 7 Overgangsregeling

Opdrachtnemer geeft, indien van toepassing uitvoering aan de Overgangsregeling (*bijlage 1 Overgangsregeling*)

Paragraaf 4 Onderaanneming, combinatie en contractoverneming

Artikel 8 Onderaanneming

1. Indien Opdrachtnemer bij Inschrijving, gedurende de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te maken van één of meer Onderaannemers, de bij Inschrijving aangegeven Onderaannemers wil wijzigen dan wel niet langer gebruik wenst te maken van de Onderaannemer, dient Opdrachtnemer dit, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 15 werkdagen voorafgaande aan de inzet van de Onderaannemer of de wijziging dan wel het niet langer gebruik maken van de Onderaannemer, aan te geven bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor het beschikbare format 'Melding Onderaannemer' in te vullen of aan te passen in Negometrix, waarbij hij aangeeft welke Onderaannemers dit betreft en voor welke uitvoerende onderdelen van de Opdracht de Onderaannemer (niet langer) zal worden ingezet. Opdrachtnemer voegt bij de melding van de inzet van Onderaannemer een afschrift van de overeenkomst van

onderaanneming toe en alle overige inschrijvingsdocumenten voor een Onderaannemer genoemd in het Inkoopdocument toe.

2. Wanneer de Overeenkomst van opdracht is ingegaan, mag Opdrachtnemer slechts een Onderaannemer vervangen en/of inschakelen dan wel niet langer gebruik maken van die Onderaannemers na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, welke goedkeuring Opdrachtgever niet dan op redelijke grond zal weigeren. Opdrachtgever zal daarbij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals beschreven in de Inkoopdocumenten in acht nemen.
3. Opdrachtnemer voert de hierna genoemde Kritieke Taken zelfstandig uit en maakt hierbij geen gebruik van enige Onderaannemer:
 - a. Het in samenspraak met de Cliënt (en zijn Netwerk) opstellen van het Ondersteuningsplan met de daarin beschreven hoe de geformuleerde resultaten worden behaald;
 - b. Uitvoeren van de tussentijdse evaluaties die tot bijstelling van het Ondersteuningsplan kunnen leiden;
 - c. Het uitvoeren van de eindevaluatie met de Cliënt.
4. De Hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht en op hem als werkgever rustende verplichtingen krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving. De Hoofdaannemer dient daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke inzet, activiteiten en financiële of andere middelen van de Onderaannemer(s) gedurende de uitvoering van de opdracht.
5. Opdrachtnemer informeert zijn Onderaannemer over alle gestelde eisen die Opdrachtgever heeft gesteld aan de Dienstverlening in het kader van de opdracht en controleert de naleving hiervan. Alle relevante informatie die de Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever in het kader van deze opdracht wordt terstond doorgestuurd aan de Onderaannemer. Alle communicatie loopt via de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op cliëntniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de Onderaannemer.
6. In alle gevallen waar Opdrachtnemer gebruik maakt van een Onderaannemer dient hij als Hoofdaannemer tenminste 80% van het met de Opdrachtgever overeengekomen tarief, aan Onderaannemer, te vergoeden.
7. De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP) wordt in dit artikel gelijkgesteld aan de inzet van een Onderaannemer. In afwijking van lid 1 en 2 hoeft de inzet van ZZP ter vervanging van een medewerker in loondienst tijdens ziekte of zwangerschapsverlof niet te worden gemeld en goedgekeurd.

Artikel 9 Combinaties

1. De organisaties die zich inschrijven als Combinatie worden gezamenlijk beschouwd als één Opdrachtnemer. Elk lid is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige nakoming van de uit de Overeenkomst van opdracht voortvloeiende verplichtingen.
2. Het is een Opdrachtnemer die uit een combinatie bestaat niet toegestaan de samenstelling van de combinatie gedurende de duur van de Overeenkomst van opdracht 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 Inkoopdocumenten in acht nemen.

Artikel 10 Overdracht van rechten

1. Opdrachtnemer mag de uit de opdracht voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever aan derden overdragen. Opdrachtgever kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden. Deze toestemming is niet nodig voor het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
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 Overeenkomst van opdracht van Opdrachtnemer overneemt. Op deze derde partij zijn de voorwaarden uit de Overeenkomst van opdracht van toepassing

Paragraaf 5 Governance Code, Integriteit, Soberheid, controles en inspecties

Artikel 11 Governance code

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht de Governance Code Zorg 2017 (of de opvolger van deze code indien deze van toepassing wordt) toe te passen.

Artikel 12 Integriteit

1. Opdrachtnemer en zijn directie/bestuur verklaren door Inschrijving dat zij ervan doordrongen zijn dat Opdrachtgever uitsluitend zaken doet met partijen die integer handelen. De Dienstverlening worden verleend aan kwetsbare inwoners. De Dienstverlening moet dan ook worden verleend door partijen wiens integriteit boven elke twijfel verheven is. Opdrachtgever beoogt in dat verband te voorkomen dat hij een Overeenkomst van opdracht aangaat of laat voortbestaan met Opdrachtnemer(s) waarover integriteitstwijfels bestaan.

Opdrachtnemer en zijn directie/bestuur verklaren in dat verband door Inschrijving dat ten aanzien van hen en de aan hen gelieerde vennootschappen geen integriteitstwijfels bestaan en in dat kader dat zij in de afgelopen 5 jaren, voorafgaand aan de datum van Inschrijving:

- a. niet betrokken zijn geweest bij strafbare feiten noch overtredingen hebben begaan;
 - b. geen verdachten van strafbare feiten zijn geweest noch daarvoor veroordeeld zijn;
 - c. geen bestuursrechtelijke en/of fiscaalrechtelijke boete opgelegd hebben gekregen;
 - d. geen bestuursrechtelijke handavingsmaatregelen opgelegd hebben gekregen in de vorm van last onder bestuursdwang en/of dwangsom.
2. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht is Opdrachtnemer verplicht zich integer te gedragen en mogen geen integriteitstwijfels bestaan of ontstaan, hetgeen in ieder geval inhoudt dat Opdrachtnemer geen misdrijven en/of overtredingen mag begaan noch daarvan verdacht mag worden.
 3. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht mogen daarnaast geen feiten en/of omstandigheden bestaan of ontstaan die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Opdrachtnemer in relatie staat tot strafbare feiten. Het is in dit verband niet noodzakelijk dat Opdrachtnemer formeel als verdachte wordt aangemerkt en/of strafrechtelijk vervolgd en veroordeeld wordt om integriteitstwijfels aan te nemen. Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen Opdrachtnemer en derden die in relatie staan tot strafbare feiten en/of daarvan worden verdacht, creëert integriteitstwijfels op grond waarvan Opdrachtgever de Opdracht onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze kan opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te nemen.
 4. Opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van de opdracht Opdrachtnemer laten screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de in lid 1 bedoelde omstandigheden.

5. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek medewerking aan de in lid 4 bedoelde screening.

Artikel 13 Vanzelfsprekende soberheid

1. Opdrachtgever streeft naar een vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat Opdrachtnemer een bijdrage dient te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Opdrachtnemer kan een positief bedrijfsresultaat behalen. Positieve bedrijfsresultaten kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld: het zorgdragen voor een goede financiële compensatie voor werknemers, een investering en innovaties ten behoeve van het Sociaal Domein in de Westelijke Mijnstreek. Opdrachtgever accepteert niet dat Opdrachtnemer excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten/rendementen), excessief hoge kosten, dividenden voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders realiseert.
2. Opdrachtnemer overlegt daartoe bij Inschrijving en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van opdracht jaarlijks vóór 1 juni een afschrift van de jaarrekening en indien de Opdrachtnemer Controleplichtig is een afschrift van de accountantsverklaring aan controleverklaringen@sittard-geleen.nl. Voor zover in de jaarrekening niet duidelijk het aantal fte is opgenomen (vast plus variabel), dient het aantal fte te worden vermeld. Indien de Opdrachtnemer niet Controleplichtig is en niet verplicht is tot het opstellen van een jaarrekening (bijv. een eenmanszaak) overlegt de Opdrachtnemer jaarlijks een afschrift van de balans en de winst- en verliesrekening. Indien Opdrachtnemer een coöperatie is, levert elk lid afzonderlijk een jaarrekening c.q. winst- en verliesrekening aan.
3. Opdrachtnemer overlegt daartoe bij Inschrijving en op verzoek tijdens de looptijd van de Overeenkomst van opdracht een organogram met daarin alle gelieerde ondernemingen; ondernemingen waarmee hij financieel verbonden is, waarbij in de top van het organogram de ultimate beneficial owner (UBO) wordt weergegeven. Indien Opdrachtnemer gekozen heeft voor een (complexe) juridische structuur, verklaart hij onderaan het organogram kort waarom hij voor deze structuur heeft gekozen. Opdrachtnemer voert een behoorlijke financiële administratie die in ieder geval voldoet aan de indicatoren/normen in Bijlage 2 Financiële parameters criteria/deugdelijke administratie .
4. Indien naar oordeel van Opdrachtgever mogelijk sprake is van omstandigheden als bedoeld in lid 1 laatste volzin, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles.
5. Opdrachtnemer/Inschrijver is verplicht mee te werken aan audits en controles als genoemd in lid 4.
6. Opdrachtgever hanteert bij de beoordeling als bedoeld in lid 1 bij Inschrijving en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van opdracht de indicatoren/normen in de *bijlage 2 Financiële parameters*, en de in artikel 11 bedoelde Governance code, waarbij per indicator/norm is aangegeven: comply, comply or explain. Eventuele toekomstige aanvullende wettelijke normen van de Wet op de Integere Bedrijfsvoering kunnen van toepassing worden verklaard op deze Overeenkomst van opdracht.
7. Indien Opdrachtnemer/Inschrijver naar oordeel van Opdrachtgever geen of geen voldoende verklaring kan geven en/of geen medewerking verleent aan verdere audits of controles als genoemd in lid 4 en/of de uitkomsten van de audits/controles daar aanleiding toe geven, kan Opdrachtgever Inschrijver niet toelaten tot de Opdracht, of gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht maatregelen treffen zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, een cliëntenstop, verlaging van tarieven en/of de Overeenkomst van opdracht beëindigen of niet verlengen.
8. Indien de controles/audits leiden tot de conclusie dat sprake is van omstandigheden als bedoeld lid 1 laatste volzin dan komen de controles/audits verbonden kosten voor rekening van de Inschrijver/Opdrachtnemer.

Artikel 14 Continuïteit onderneming

1. Opdrachtnemer dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit verzekerd is tijdens de duur van de Overeenkomst van opdracht. Opdrachtnemer overlegt daartoe bij Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht jaarlijks vóór 1 juni een afschrift van de jaarrekening conform lid 3 van artikel 13.
2. Indien Opdrachtnemer Controleplichtig is mag de meest recente accountantscontrole van de jaarrekening geen paragraaf bevatten met negatieve continuïteitsverwachtingen (zogenoemde risicoparagraaf). Indien de Opdrachtnemer niet Controleplichtig is mag de jaarrekening geen negatief resultaat in combinatie met een negatief eigen vermogen bevatten.
3. Opdrachtgever hanteert bij beoordeling als bedoeld in lid 1 bij Inschrijving en tijdens de looptijd van de Overeenkomst van opdracht naast het in lid 2 genoemde indicatoren, de indicatoren/normen in de *bijlage 2 Financiële parameters, continuïteit*, waarbij per indicator/norm is aangegeven: comply, comply or explain.
4. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na het bekend worden van Opdrachtnemer met de dreigende (financiële) problemen die een risico kunnen opleveren voor de nakoming van hun verplichtingen uit de Overeenkomst van opdracht.
5. Opdrachtgever kan bij dreigende (financiële) problemen die een risico kunnen opleveren voor de nakoming van hun verplichtingen uit de Overeenkomst van opdracht per direct een cliëntenstop instellen of de Overeenkomst van opdracht beëindigen.

Artikel 15 Overige controles en inspecties

1. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aangekondigde en onaangekondigde controles uit te (laten) voeren op de inhoudelijke kwaliteit en feitelijke levering van de Dienstverlening 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.
2. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan genoemde controles en evaluaties genoemd in lid 1. Opdrachtnemer werkt daarnaast onvoorwaardelijk mee aan aangekondigde en onaangekondigde inspecties van de bij wet benoemd inspectieorganen en/of gemeentelijk toezichthouders en geven opvolging aan aanbevelingen die uit deze inspecties voortkomen .
3. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na de start over het uitvoeren van onderzoek door de rijksinspecties en/of Wmo-toezichthouders van andere gemeenten, van de uitkomsten en eventuele verbetermaatregelen naar aanleiding van het onderzoek, van de handhavende maatregelen die door de rijksinspecties zijn aangekondigd of getroffen en van de wettelijke verplichte melding bij rijksinspecties of Wmo-toezichthouders van calamiteiten en geweld.
4. Indien de controles en/of evaluaties, na toepassing van hoor en wederhoor, leiden tot de conclusie dat de kwaliteit van de uitgevoerde ondersteuning en/of Professional 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 controles en/of evaluaties verbonden kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

5. Opdrachtnemer heeft het recht om 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.

Paragraaf 6 Escalatie, ontbinding en beëindiging

Artikel 16 Escalatie

1. Opdrachtgever past de in bijlage 3 opgenomen escalatieladder toe.
2. Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de maatregelen die Opdrachtgever treft overeenkomstig de escalatieladder.
3. In het geval Opdrachtnemer, ook na verzending van een ingebrekestelling, waarbij en redelijke termijn wordt gesteld voor nakoming, niet of niet tijdig voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst van opdracht, is de Opdrachtgever gerechtigd deze Overeenkomst van opdracht 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.
4. In het geval dat de Overeenkomst van opdracht conform het gestelde onder lid 3 wordt ontbonden, is de Partij die tot ontbinding is overgegaan, geen enkele schadevergoeding aan de andere Partij verschuldigd.
5. Indien Opdrachtnemer ontoereikend scoort op één of meer van de gestelde eisen en voorwaarden in de Inkoopdocumenten en/of vastgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (zie *bijlage 4 KPI's*) en Opdrachtnemer ook na het doorlopen van de escalatieladder naar oordeel van Opdrachtgever geen verbetering laat zien, dan kan Opdrachtgever:
 - a. Overgaan tot een cliëntenstop en/of een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan (een) andere Opdrachtnemer(s);
 - b. Terugvordering en/of Verrekening met toekomstige declaraties van de Opdrachtnemer;
 - c. De Opdracht niet verlengen;
 - d. De Overeenkomst van opdracht beëindigen.
6. Opdrachtgever heeft in afwijking van lid 5 het recht om per direct een Cliëntenstop toe te passen op Opdrachtnemer en/of per direct Cliënten te verplaatsen van de betreffende Opdrachtnemer naar een andere Opdrachtnemer wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de inwoner en de kwaliteit van de dienstverlening in het geding is, maar in elk geval in de volgende situaties (niet limitatief):
 - a. Er sprake is van lopende onderzoeken/inspectie naar misstanden en/of fraude bij Opdrachtnemer, of bij gerelateerde (zuster) organisaties (waaronder ook Onderaannemers);
 - b. Het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte;
 - c. Benadeling van Cliënten;
 - d. Bedrog;
 - e. Bij calamiteiten;
 - f. Bij het weigeren van Dienstverlening.

Artikel 17 Ontbinding

1. Buiten en in aanvulling op de artikelen 12, 13, 14 en 16 in deze Uitvoeringsvoorwaarden is bepaald kan Opdrachtgever de Overeenkomst van opdracht, 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 Dienstverlening 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 zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever een fusie of splitsing aangaat;
 - h. Opdrachtnemer (anderszins) niet langer bereid of in staat is de verplichtingen uit de Opdracht na te komen;
 - i. Opdrachtnemer niet kan instaan voor de gezondheid of de veiligheid van de Cliënten;
 - j. Opdrachtnemer de sociale verzekeringsbijdragen en verschuldigde loonbelasting niet of niet tijdig voldoet overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar zij gevestigd is;
 - k. Opdrachtnemer aantoonbaar is overgegaan tot het sluiten van een (vaststellings) Overeenkomst met inwoners. Het gaat hierbij om contracten waarin onder andere wordt afgesproken om verplicht te zwijgen, af te zien van een gang naar de (tucht)rechter, af te zien van aangifte bij politie of openbaar ministerie om strafrechtelijke vervolging te ontlopen, af te zien van een melding bij de toezichthouder of inspectie of af te zien van het inschakelen van de media;
 - l. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht één van de in de Eigen Verklaring verplichte uitsluitingsgronden en/of één van de daarin aangekruiste facultatieve uitsluitingsgronden alsnog van toepassing wordt op Opdrachtnemer en/of dat bewijzen/verklaringen/toezeggingen n.a.v. de Inschrijving van Opdrachtnemer achteraf onvolledig zijn en/of verwijtbare onjuistheden bevatten;
 - m. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht Opdrachtnemer niet langer voldoet of geacht wordt niet langer te kunnen voldoen aan de in de Inkoopdocumenten beschreven minimum geschiktheidseisen en/of dat bewijzen/verklaringen/toezeggingen n.a.v. de Inschrijving van Opdrachtnemer achteraf onvolledig zijn en/of onjuistheden bevatten;
 - n. Opdrachtnemer na de toelating het op verzoek van Opdrachtgever gevraagde bewijs van het nog steeds voldoen aan de in de Inkoopdocument beschreven minimum geschiktheidseisen alsmede het bewijs met betrekking tot de uitsluitingsgronden niet binnen een termijn van 14 kalenderdagen of een andere door Opdrachtgever gegeven termijn heeft aangeleverd;
 - o. Een of meerdere omstandigheden als bedoeld in artikel 12 van toepassing zijn, waardoor gereede twijfels bestaan omtrent de integriteit van Opdrachtnemer;
 - p. Sprake is van fraude door Opdrachtnemer.
2. Indien Opdrachtnemer zich in één van de onder lid 1 genoemde omstandigheden dreigt te bevinden, dient hij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, mede te delen.

3. Indien Opdrachtnemer een periode van 12 maanden of langer geen Dienstverlening heeft geleverd op een Productvorm en/of Product waarvoor hij is gecontracteerd, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst van opdracht te beëindigen voor de betreffende Productvorm en/of Product waarvoor Opdrachtnemer is toegelaten.
4. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van (schade)claims van derden als gevolg van een vernietiging, ontbinding of opzegging van de Opdracht door Opdrachtgever op grond van dit artikel.
5. Voorwaarden welke naar hun aard bestemd zijn om na de beëindiging voort te duren blijven na jgens de partij bestaan.

Artikel 18 Continuïteit van de Dienstverlening

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit van de Dienstverlening
2. Indien de Overeenkomst van opdracht 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.
4. Indien de Overeenkomst van opdracht tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om welke reden dan ook tot een einde komt, zal Opdrachtnemer, met oog op de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening, binnen de kortst mogelijke termijn, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen nadat Opdrachtnemer bekend is met een einde van de Overeenkomst van opdracht, in overleg treden met Opdrachtgever over de zorgvuldige overdracht van Cliënten en (mogelijk) Personeel aan (een) andere door Opdrachtgever gecontracteerde en door Cliënt gekozen Opdrachtnemer(s).
3. Opdrachtnemer verplicht zich tot redelijkerwijs te verlenen medewerking bij voornoemde overdracht van Cliënten, waarbij de continuïteit van de Dienstverlening is gewaarborgd. Opdrachtnemer werkt in ieder geval mee aan:
 - a. Het zo goed mogelijk afronden van reeds gestarte Dienstverlening op grond van een geldige Beschikking;
 - b. Het zorgvuldig overdragen van werkzaamheden en relevante informatie en documentatie (waaronder in ieder geval het Ondersteuningsplan) aan een andere (door Cliënt gekozen) Opdrachtnemer, voor zover Cliënt, de wet (waaronder de AVG) en haar beroepscode het verstrekken hiervan toelaten;
 - c. De Dienstverlening aan Cliënten mag niet door Opdrachtnemer worden gestaakt voordat deze is overgedragen, tenzij Cliënt geen Dienstverlening meer wenst of voortzetting van de Dienstverlening in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevraagd o.a. indien er sprake is van geweld of ernstige bedreiging jegens Opdrachtnemer.
6. Opdrachtgever zal aanbieders die per startdatum van de Overeenkomst van opdracht Producten leveren aan Cliënten die nog niet zijn overgedragen aan een andere (door Cliënt gekozen) Opdrachtnemer, en met wie geen Overeenkomst van opdracht wordt gesloten, een zogenaamde Overdrachtsovereenkomst aanbieden (zie *bijlage 1 Overgangsregeling*).
7. Opdrachtnemer verklaart met zijn Inschrijving dat hij bekend is en instemt met het bestaan van een Overdrachtsovereenkomst als bedoeld in lid 6 van dit artikel en dat hij onvoorwaardelijk zal meewerken aan een eventuele overdracht van Cliënten aan wel toegelaten Inschrijver.

Paragraaf 7 Tarieven, declaratie en bedrijfsvoering

Artikel 19 Standaard Administratie Protocol (SAP)

Opdrachtnemer conformeert zich aan het meest recent gepubliceerde Standaard Administratie Protocol (SAP) inspanningsgericht en eventuele aanvullende afspraken. *Bijlage 5* betreft het op dit moment geldende Standaard administratieprotocol.

Artikel 20 Tarieven en indexering

1. De vergoeding van de Dienstverlening vindt plaats conform de in *de bijlage 6 Tarieven en indexering*, opgenomen tarieven.
2. Indexatie van de tarieven kan plaatsvinden per 1 januari van ieder kalenderjaar plaats conform de werkwijze beschreven in de bijlage 6 Tarieven en indexering.
3. Uiterlijk 1 oktober van ieder kalenderjaar verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een gemotiveerde en onderbouwde berekening van de toe te passen indexering.
4. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om tarieven af te ronden.
5. Binnen het bij aanvang van de Overeenkomst van opdracht geldende fiscale regime zijn de gecontracteerde tarieven vrijgesteld van btw, behoudens de in Tabel I bij de Wet op de omzetbelasting aangewezen goederen en diensten. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en/of behouden van een vrijstelling van btw. Bij het ontbreken van een vrijstelling worden de tarieven inclusief btw beschouwd.

Artikel 21 Aanvullende producten

1. Opdrachtnemer is niet gerechtigd om een aanvullende bijdrage te vragen aan Cliënt ter dekking van kosten voor de geleverde Dienstverlening of anderszins, met uitzondering van hetgeen hierover in het Programma van eisen per Product is opgenomen of indien Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.
2. Opdrachtnemer informeert Cliënt over een aanvullende bijdrage op een zodanige begrijpelijke wijze dat de Cliënt een weloverwogen beslissing kan nemen. De Client heeft daarbij de uitdrukkelijke keuze om al dan niet van het desbetreffende product gebruik te maken.
3. Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en eenvoudig raadpleegbare informatie over de aanvullende producten waar de Cliënt een vergoeding aan Opdrachtnemer voor moet betalen. Opdrachtgever heeft in dit verband geen enkele verplichting tegenover Opdrachtnemer noch de Cliënt.
4. Opdrachtnemer is niet gerechtigd een bijdrage te betalen aan Cliënt voor deelname aan haar Producten, tenzij hier vooraf door Opdrachtgever toestemming voor is verleend.

Artikel 22 Declaratie.

1. De Dienstverlening start slechts indien een Beschikking door Opdrachtgever is afgegeven, tenzij Opdrachtgever nadrukkelijk per brief of e-mail verzoekt de Dienstverlening eerder te starten (spoedzorg conform eis 11 van het Algemeen programma van eisen uitgezonderd). Alleen daadwerkelijk toegekende en geleverde Dienstverlening wordt vergoed. Dit betekent in ieder geval ook dat de Dienstverlening niet met terugwerkende kracht wordt gefinancierd

2. De werkwijze bij declareren is opgenomen in het Standaard Administratie Protocol. Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de declaraties, daarbij wordt aangesloten op landelijke ontwikkelingen. Indien Opdrachtnemer niet geleverde Dienstverlening declareert, is Opdrachtnemer verplicht om het ten onrechte en uitbetaalde bedrag (binnen 5 werkdagen) terug te betalen.
3. Indien Opdrachtnemer declaraties niet tijdig en/of op de correcte wijze indient heeft Opdrachtgever behoudens bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer de vertraging in de facturatie te wijten is aan nalaten en/of handelen van Opdrachtgever de volgende opties:
 - a. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 90% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie niet tijdig wordt ingediend, maar minder dan één (1) kalendermaand na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
 - b. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 85% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie wordt ingediend meer dan één (1) kalendermaand, maar minder dan twee (2) kalendermaanden na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
 - c. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 80% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie wordt ingediend meer dan twee (2) kalendermaanden, maar minder dan drie (3) kalendermaanden na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
 - d. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 75% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie wordt ingediend meer dan drie (3) kalendermaanden na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
 - e. De wijze van uitvoering van de betreffende sancties, wordt bepaald door de Opdrachtgever.
4. Een (verkennend) gesprek tussen Cliënt en Opdrachtnemer waarin Cliënt besluit een Specifieke opdracht wel of niet te plaatsen bij Opdrachtnemer kan niet worden gedeclareerd.
5. Vrijwilligers en stagiairs mogen niet worden ingezet voor declarabele uren. Indien een Opdrachtnemer toch vrijwilligers of stagiairs wil inzetten voor declarabele uren, dan dient hiervoor in ieder geval toestemming te zijn verleend door de Opdrachtgever.
6. No-show kan niet worden gedeclareerd.
7. Bij de inschrijving geeft Opdrachtnemer één unieke AGB-code aan. Opdrachtnemer dient te declareren onder dezelfde AGB-code, als waarop de Toelating is afgegeven.
8. Wanneer de AGB-code van Opdrachtnemer wijzigt dient dit tijdig (uiterlijk vier weken voor het ingaan van de wijziging) te worden doorgegeven aan Opdrachtgever.

Artikel 23 Boetes

1. Opdrachtnemer is aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd indien Opdrachtnemer, ondanks ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst van opdracht.
2. De boete bedraagt € 2.500,- per overtreding met een maximum van € 25.000,- per kalenderjaar.
3. Opdrachtgever kan overgaan tot matiging van de boete op grond van bijzondere omstandigheden, zulks uitsluitend ter beoordeling van de Opdrachtgever.

4. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst van opdracht op basis de omstandigheden genoemd in artikel lid 12 lid 1 beëindigt of ontbindt of op grond van dwaling de overeenkomst tot Opdracht vernietigt, zal Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare en verschuldigde boete verbeuren ten bedrage van € 25.000,-- zonder dat Opdrachtgever enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van Opdrachtgever om aanvullende schadevergoeding te vorderen als daarvoor gronden zijn, behoudens rechterlijke matiging.

Artikel 24 Budgetplafonds

1. Opdrachtgever heeft het recht om Opdrachtnemer een budgetplafond op te leggen. Opdrachtgever heeft tenminste de volgende mogelijkheden:
 - a. Op declaratiewaarde;
 - b. Op toewijzingswaarde;
 - c. Op cliëntaantallen;
 - d. Op Productvorm of product.
2. Een budgetplafond betreft uitdrukkelijk geen omzetgarantie.
3. Wanneer Opdrachtgever een budgetplafond oplegt wordt de procedure van artikel 3 doorlopen en wordt een periode van minimaal 6 (zes) maanden gehanteerd voordat het budgetplafond ingaat.
4. Indien een Opdrachtnemer een overschrijding van het budgetplafond verwacht op basis van specifieke opdrachten/toewijzingen, informeert hij Opdrachtgever zes weken voordat 80% van het budgetplafond wordt bereikt in een overleg door Opdrachtnemer georganiseerd. Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer eisen dat deze binnen 10 werkdagen een Plan van Aanpak aanlevert bij Opdrachtgever. In het Plan van Aanpak geeft Opdrachtnemer gedetailleerd aan hoe hij zich heeft ingespannen of gaat inspannen om binnen het budgetplafond te blijven.
 - a. Indien Opdrachtnemer het budgetplafond overschrijdt, zal Opdrachtgever een cliëntenstop instellen.

Paragraaf 8 Informatievoorziening, verantwoording en monitoring

Artikel 25 Informatievoorziening

Opdrachtnemer verplicht zich, conform nadere eisen van de Opdrachtgever, gegevens te verstrekken die nodig zijn in het kader van verantwoordings-, beleids- en stuurinformatie. Dit betreft zowel financiële en bedrijfsmatige informatie, als informatie over de kwaliteit van geleverde Dienstverlening. Opdrachtgever gaat terughoudend om met het invoeren van deze verplichting van Opdrachtnemer. Dit betekent in ieder geval dat:

- de gegevens in redelijkheid van Opdrachtnemer kunnen worden gevraagd;
- geen gegevens worden gevraagd die ook op een andere wijze verkregen kunnen worden;
- het opvragen van gegevens de continuïteit van de Dienstverlening niet mag verstoren;
- Opdrachtnemer via een marktverkenning vooraf overleg voert met Opdrachtnemer over een aanvraag van gegevens.

Artikel 26 Verantwoording

1. Opdrachtnemer is conform het landelijk accountantsprotocol financiële productie-verantwoording Wmo en Jeugdwet verplicht om jaarlijks:

- a. Vóór 1 maart een (voorlopige) productieverantwoording aan te leveren. Indien het totaalbedrag van de (voorlopige) productieverantwoording meer dan 3% afwijkt van de goedgekeurde declaraties, dient hiervoor een schriftelijke verklaring te worden bijgevoegd;
- b. Vóór 1 april een definitieve productieverantwoording aan te leveren, voorzien van een accountantsverklaring, indien zijn omzet in het kader van de opdrachten per Opdrachtgever meer dan € 125.000 bedraagt. Opdrachtgever heeft het recht om, indien zij daartoe ter verkrijging van haar eigen goedkeurende accountantsverklaring genoodzaakt is, van Opdrachtnemer waarvan de omzet in het kader van de opdrachten minder dan € 125.000 bedraagt, te verlangen dat de voor 1 april te verstrekken productieverantwoording is voorzien van een accountantsverklaring. Indien het totaalbedrag van de productieverantwoording meer dan 3% afwijkt van de goedgekeurde declaraties en/of de voorlopige productieverantwoording, dient hiervoor een schriftelijke verklaring te worden bijgevoegd.
- c. Wijzigingen in het landelijk accountantsprotocol financiële productie-verantwoording Wmo en Jeugdwet zijn automatisch van toepassing op de Overeenkomst van opdracht.

Artikel 27 Informatie en archivering

1. Opdrachtnemer dient een behoorlijke administratie te voeren..
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst van opdracht draagt de Opdrachtnemer zorg voor de overdracht van lopende zorgdossiers van Cliënten van Opdrachtgever, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de organisatie die door de Opdrachtgever, rekening houdend met de keuzevrijheid van Cliënt wordt aangewezen. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels en het recht van Cliënt op vernietiging te eisen.

Artikel 28 Communicatie, Acquisitie, en geheimhouding

1. Mededelingen, aanzeggingen en andere verklaringen betreffende de Overeenkomst van opdracht zullen uitsluitend per brief, e-mail of Negometrix (of een eventuele opvolger van dit systeem) worden gedaan aan de door beide Partijen te benoemen contactpersonen. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.
2. Bij Inschrijving vermeldt Opdrachtnemer de in lid 1 genoemde contactpersoon voor zijn organisatie. Een wijziging van contactpersoon dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen te worden doorgegeven aan Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer heeft een gericht informatie- en communicatiebeleid voor de eigen doelgroepen en past dit adequaat toe.
4. Het is Opdrachtnemer 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 tot het gebruik van maatschappelijke ondersteuning. Onder actieve marketing en acquisitie wordt in ieder geval verstaan: het geven van (welkom) cadeaus, het verstrekken van telefoons, (spel)computers, het aanbieden van reizen, het betalen van de (verplichte) eigen bijdrage, flyer, adverteren of aangeven dat ondersteuning die Opdrachtnemer biedt door Opdrachtgever vergoed wordt.
5. Wanneer aantoonbaar sprake is van actieve marketing en acquisitie als bedoeld in lid 4 kan Opdrachtgever per direct een (tijdelijke) cliëntenstop afkondigen.

6. Partijen zijn verplicht alle direct en indirect van de andere Partij verkregen vertrouwelijke informatie en gegevens vertrouwelijk te behandelen. Ook na afloop van de Overeenkomst van opdracht.
7. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever persberichten of andere openbare mededelingen betreffende de Overeenkomst van opdracht te doen.

Artikel 29 Overleg

1. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer uitnodigingen voor een gesprek, waarbij alle contractuele afspraken kunnen worden besproken. Opdrachtnemer ontvangt vooraf een agenda met de bespreekpunten.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal tweemaal per jaar een contract- en leveranciersmanagementgesprek, waarin onder meer de vastgestelde KPI's, zoals opgenomen in Bijlage 4 KPI's worden besproken.
3. Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan de gesprekken zoals bedoeld in lid 1 en 2.

Paragraaf 9 Overige bepalingen

Artikel 30 Social Return

1. Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken met betrekking tot Social return (*bijlage 7 Social return*).
2. Deze Social Return verplichting zal ingaan na het passeren van een drempelwaarde op de Opdracht van € 100.000,- gerealiseerde omzet per Opdrachtnemer bij de gemeentelijke Opdrachtgevers (Sittard-Geleen, Stein en Beek) gezamenlijk.

Artikel 31 Verwerking persoonsgegevens

Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (*bijlage 8 Verwerking persoonsgegevens*).

Artikel 32 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst van opdracht en alle specifieke opdrachten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen gaan bij geschillen altijd eerst met elkaar in gesprek en trachten het geschil in onderling overleg op te lossen. In eerste instantie zal het overleg plaatsvinden tussen de door partijen aangewezen contactpersonen. Indien daartoe aanleiding bestaat kan het overleg plaatsvinden tussen of voortgezet worden door de directie van de partijen. In uiterste gevallen kunnen Partijen gebruik maken van mediaton , waarbij Partijen die een geschil hebben de kosten daarvan in gelijke delen dragen.
3. Indien overleg en/of mediation binnen drie maanden niet tot een oplossing van het geschil leiden, dan kunnen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg.

Bijlage 1 Overgangsregeling

Voor de Overgangsregeling onderscheidt Opdrachtgever drie groepen Opdrachtnemers:

1. Opdrachtnemers die tot 1-1-2022 een overeenkomst hebben met Opdrachtgever en per 1-1-2022 niet;
2. Opdrachtnemers die voor en ná 1-1-2022 een overeenkomst hebben met Opdrachtgever;
3. Opdrachtnemers Beschermd Wonen met een overeenkomst tot 1-1-2022 met de gemeente Maastricht voor Cliënten uit de Westelijke Mijnstreek.

1. Opdrachtnemers die tot 1-1-2022 een overeenkomst hebben met Opdrachtgever en ná 1-1-2022 niet

Het inkoopproces is niet specifiek gericht op het verminderen van Opdrachtnemers maar het kan voorkomen dat er, óf op basis van de gestelde eisen en voorwaarden óf als gevolg van de keuze van een Opdrachtnemer om niet in te schrijven, geen Overeenkomst van opdracht tot stand komt. Opdrachtgever maakt met deze Opdrachtnemers afspraken over een warme overdracht van Cliënten die hij in Dienstverlening heeft, rekening houdend met de keuzevrijheid van Cliënt. Opdrachtgever neemt hiertoe zo spoedig mogelijk na de sluiting van de Inschrijvingstermijn of het besluit om niet toe te laten contact op met deze Opdrachtnemer(s).

Kern van de afspraken: een warme overdracht van Cliënten per 1-1-2022.

De niet gecontracteerde Inschrijver werkt mee aan en het zo goed mogelijk afronden van toegewezen opdrachten, de zorgvuldige overdracht van Cliënten, werkzaamheden, relevante informatie en documentatie (waaronder in ieder geval het Ondersteuningsplan) aan (een) andere door Opdrachtgever gecontracteerde en door Cliënt(en) gekozen Opdrachtnemer(s) voor zover Cliënt, de wet, en haar beroepscode het verstrekken hiervan toelaten. Directe dienstverlening aan Cliënten mag in geen geval door Opdrachtnemer worden gestaakt voordat deze is overgedragen. De overdracht vindt plaats in en na overleg met én uitdrukkelijk akkoord van Opdrachtgever.

In de uitzonderlijke individuele gevallen dat deze warme overdracht niet lukt vóór 1-1-2022 is de werkwijze bij onderdeel 2 van toepassing voor een periode van maximaal 3 maanden. Dit wordt vastgelegd in een addendum op de 'oude' Raamovereenkomst of een aparte overeenkomst.

2. Opdrachtnemers die voor en ná 1-1-2022 een overeenkomst hebben met Opdrachtgever

In de opdracht per 1-1-2022 zijn de Productvormen Begeleiding en Groepsbegeleiding gescheiden en de Producten dienen per uur te worden gedeclareerd (pxq) op basis van een tarief dat verschilt per Product. Het arrangement Ondersteuning op basis van de (Raam)overeenkomst geldig tot 1-1-2022, is een samenstel van begeleiding en/of groepsbegeleiding/dagbesteding. De invulling van de arrangementen (verschilt per Cliënt. Omdat het tarief van het arrangement Ondersteuning moet voldoen aan de AMvB reële prijs Wmo 2015, is het niet mogelijk de financiering op basis van de arrangementen Ondersteuning (met indexering van het tarief) tot de einddatum van de Beschikking van Cliënt te handhaven. De arrangementen Ondersteuning worden daarom per Cliënt 'vertaald' naar de nieuwe Producten.

De werkwijze is als volgt:

Bij de Opdrachtnemer wordt een uitvraag gedaan van de daadwerkelijk geleverde Begeleiding en Groepsbegeleiding per Cliënt in uren/minuten gemiddeld per week- over de jaren 2020 en 2021 (voor zover van toepassing). Na overleg met Opdrachtnemer kan door Opdrachtgever worden

besloten (ook) cijfers over 2019 op te vragen , omdat de cijfers over de jaren 2020 en 2021 mogelijk een vertekend beeld laten zien vanwege de impact van COVID-19 op de geleverde Dienstverlening. Het format voor deze opgave wordt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt na Toetreding. De opgave dient te worden voorzien van een accountantsverklaring.

Op basis van onderstaande conversietabel wordt vervolgens het arrangement omgezet naar de nieuwe Producten. Er wordt voor de Productenvorm Begeleiding geen onderscheid gemaakt naar het indicatieprofiel Ontwikkeling of Stabiliteit en behoud. Dit is mogelijk omdat het tarief voor beide profielen gelijk is. Vanaf 1-1-2022 kunnen alleen de daadwerkelijk geleverde uren Begeleiding en Groepsbegeleiding per product worden gedeclareerd. Opdrachtnemers ontvangen zo een reëel tarief voor de geleverde dienstverlening die voldoet aan de AMVB reële prijs. Wmo 2015

Conversie Ondersteuning individueel

Gemiddelde Uren ondersteuning individueel binnen arrangement	Aandeel Cliënten*	wordt
Minder dan 1 uur	20%	Begeleiding Basis
1 tot 3 uur	60%	Begeleiding Basis
3 tot 6 uur	15%	Begeleiding Basis plus
Meer dan 6 uur	5%	Begeleiding Specialistisch

* Gebaseerd op onderzoek van HHM in het kader van de ontwikkeling van het normenkader en de data uit het onderzoek van Transitiepartners naar de feitelijke inzet van de maatwerkvoorziening ondersteuning in 2019.

Conversie Ondersteuning in de vorm van Dagbesteding/Groepsbegeleiding

Een Cliënt neemt op basis van het arrangement vóór 1-1-2022 deel aan een vorm van dagbesteding/groepsbegeleiding. Op basis van de Inschrijving en Toelating van die vorm van dagbesteding/groepsbegeleiding tot een Product Groepsbegeleiding binnen de Overeenkomst wordt het arrangement omgezet naar Groepsbegeleiding Ontwikkeling of Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud- psychogeriatrisch of Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud- overig. Eventueel is een overdracht zoals beschreven onder 1 aan de orde als de groepsbegeleiding niet is gecontracteerd.

Gevolgen Cliënt

De Cliënt behoudt zijn Beschikking op basis van de arrangementensystematiek en aan de invulling van het arrangement wijzigt voor de Cliënt niets.

Indien de ondersteuningsvraag van Cliënt wezenlijk wijzigt (gedurende een periode van meer dan 2 maanden afwijkt van de Beschikking) of uiterlijk vier weken voor de einddatum van de Beschikking zal de Cliënt een nieuwe melding moeten doen. Op dat moment wordt ook het nieuwe normenkader voor indicatie toegepast. Door deze manier van werken hoopt Opdrachtgever Cliënten zo min mogelijk te belasten. Indien de afgegeven Beschikking geen einddatum kent (alleen de gemeente Sittard-Geleen) wordt het nieuwe normenkader toegepast per datum van het geplande heronderzoek.

3. Opdrachtnemers Beschermd Wonen gemeente Maastricht.

Cliënten ontvangen vóór 1-1-2022 een Beschikking op basis van het nieuwe beleid en inkoop van Opdrachtgever. Op Cliëntniveau wordt door de Toegang van de gemeente Sittard-Geleen na overleg met Opdrachtnemer een plan van aanpak gemaakt met zo nodig afspraken met Opdrachtnemers over doorbetaling van de kapitaallasten (stenen), en/of hotelmatige voorzieningen en/of kosten woonbegeleiding ná 1-1-2022, indien dit noodzakelijk is voor Cliënt en Opdrachtnemer hiertoe kosten maakt. Denk aan de situaties waarbij Cliënt bijv. moet verhuizen en wacht op een woning of een uitkering moet aanvragen. Deze afspraken hebben een duur van maximaal 6 maanden, dus tot maximaal 1-7-2022.

Overige voorwaarden overgangsregeling

Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden met elkaar in overleg indien de uitvoering van de overgangsregeling tot onvoorziene situaties leidt en zoeken in redelijkheid een oplossing.

Opdrachtgever is gerechtigd aanvullende gegevens (op Cliëntniveau) van Opdrachtnemer te vragen en/of onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de opgave van de feitelijk inzet per arrangement als bedoeld in onderdeel 2. Artikel 15 van de Uitvoeringsvoorwaarden is overeenkomstig van toepassing.

Opdrachtgever kan in aanvulling op artikel 17 van de Uitvoeringsvoorwaarden de Overeenkomst van opdracht, 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 Dienstverlening opschorten, indien bewijzen/verklaringen van Opdrachtnemer n.a.v. bovenstaande uitvraag achteraf aantoonbaar onvolledig zijn en/of onjuistheden bevatten.

Cliënt kiest voor een overgang naar persoonsgebonden budget

Een deel van Cliënten zal kiezen om de ondersteuning in natura om te zetten naar een persoonsgebonden budget (pgb) en daarmee de Dienstverlening in te kopen bij de huidige Opdrachtnemer (zonder Overeenkomst van Opdracht). Dit betekent dat er vooraf door de Toegang een beoordeling zal moeten plaatsvinden of de Cliënt pgb-vaardig is. Een pgb wordt alleen verstrekt, onder de voorwaarden en bepalingen zoals deze zijn opgenomen in de wet, indien:

- a. de Cliënt naar het oordeel van het College voldoende in staat is tot een redelijke waardering van de belangen ter zake. Of met hulp uit zijn sociale netwerk dan wel een vertegenwoordiger in staat is de aan een Pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren.
- b. de Cliënt zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij een Pgb wenst;
- c. de Dienst veilig, doeltreffend en cliëntgericht wordt verstrekt.

Alleen als aan alle drie de voorwaarden is voldaan, verstrekt het College het pgb aan Cliënt. Deze beoordeling dient vooraf aan de toekenning van een pgb plaats te vinden. In de Verordening Wmo en het Besluit Wmo zijn regels gesteld over hoe de voorwaarden (o.a. kwaliteitseisen) en weigeringsgronden uit de wet in de praktijk geïnterpreteerd en toegepast worden. Bij de beoordeling of de dienst veilig, doeltreffend en cliëntgericht wordt verstrekt gaat Opdrachtgever uit van de (kwaliteits)eisen die ook aan Opdrachtnemers voor zorg in natura worden gesteld.

Bijlage 2 Financiële parameters

Doel is ervoor te zorgen dat de Inschrijver/Opdrachtnemer bewijst sober om te gaan met (gemeentelijke) middelen en deze middelen doelmatig en rechtmatig inzet. Daarnaast toont de Inschrijver/Opdrachtnemer aan dat hij beschikt over voldoende financiële en personele continuïteit om de Client te kunnen ondersteunen voor en na Toelating.

Voor de beoordeling worden in elk geval gebruikt de kengetallen vanuit de meest recente (gepubliceerde) jaarrekening waarin de baten en de lasten van de Wmo dienstverlening worden verantwoord en bij een coöperatie betreft het de jaarrekeningen van de individuele leden die wensen te leveren in de gemeenten Sittard-Geleen, Beek en/of Stein. Bij een combinatie geldt dit voor elke combinant afzonderlijk. Bij twijfel kan er nog gekeken worden naar de voorafgaande jaarrekening.

Inzake bovenmatige onttrekkingen aan het bedrijf wordt o.a. gekeken naar het overtreden van de WNT norm en naar dividenduitkeringen.

Sommige criteria gelden als harde eis (comply), anderen als comply or explain; vanaf de grenswaarde dient een sluitende verklaring gegeven te worden. Weer andere criteria betreffen verdiepingsvragen. Deze worden bij geconstateerde afwijkingen gesteld en zijn comply or explain.

Bij afwijkende waarden en het handhaven van de Inschrijving kan de gemeente vragen om meer informatie of een oordeel van een accountant, waarbij de kosten worden gedragen door de partij die het contract wenst.

Bij afwijkende waarden die duiden op zorgen om de continuïteit en financiële stabiliteit van de onderneming of de rechtmatigheid van besteedde gelden waarbij een nader financieel onderzoek en/of een nadere mondelinge toelichting niet uitwijst dat de onderneming voldoet aan de gestelde normen, wordt Inschrijver niet toegelaten of wordt de Overeenkomst van opdracht met Opdrachtnemer beëindigd. Bij discussie prevaleert het oordeel van de Opdrachtgever.

parameter	criterium	beschrijving	contractnorm
Percentage winst na belasting	Comply met knock-out criterium/ Comply or explain	Maat voor hetgeen de ondernemer overhoudt na voltooiing van de ondersteuning in percentage van de totale opbrengsten, niet geschoond voor eenmalige opbrengsten en kosten	<p>Voor de continuïteit dient de winst na belasting > 0,0% te zijn. Zie voor landelijke en regionale gemiddelden de tabel onderaan.</p> <p>Comply: een negatief resultaat na belastingen gecombineerd met een negatief eigen vermogen waarbij geen financieel beroep gedaan kan worden op een derde (schriftelijk bewijs) is een knock-out criterium.</p> <p>Het winstpercentage na belasting dient < 10,0% (norm FtM "zorgcowboys").</p> <p>Boven de marge: check o.a. rechtmatigheidsmonitor, check tevens of personeel conform CAO of arbeidsvoorwaarden-regeling betaald krijgt en Onderaannemers 80% van het tarief etc.</p> <p>Een normale winst is een maatstaf of het geld ook daadwerkelijk aan de zorg wordt besteed. Bij een coöperatie geldt dit ten aanzien van al haar individuele leden die wensen te leveren. Bij een VOF, maatschap of eenmanszaak geldt dit na aftrek van een salaris van de eigenaren welke niet hoger ligt dan de WNT norm. Het salaris voor de eigenaren wordt in dat geval via een accountantsverklaring separaat vermeld en in mindering gebracht.</p>
Omzet per FTE	Comply or explain	<p>De omzet gedeeld door het aantal FTE.</p> <p>Vergelijk met de gemiddelden uit de regio en database van</p>	<p>Dient in verhouding te zijn met het regionale gemiddelde/ de database van FtM/ de database van jaarverslagenzorg.nl.</p> <p>Een hoge opbrengst per FTE kan</p>

		Follow the Money (FtM) en jaarverslagenzorg.nl	duiden op het declareren van teveel uren binnen de Wmo, dubbel declareren bij verschillende financiers, Groepsbegeleiding declareren als (individuele) Begeleiding, het vragen van vergoedingen aan de cliënt die reeds in het vergoede tarief zitten, etc.
Kosten per FTE	Comply or explain	De personeels- en overige personeelskosten gedeeld door het aantal FTE. Vergelijk met regionale gemiddelde en gegevens vanuit de database van FtM/ jaarverslagenzorg.nl.	Dient in verhouding te zijn met het regionale gemiddelde en de database van FtM/ jaarverslagenzorg.nl. Een relatief hoge opbrengst per FTE kan duiden op een unieke werkwijze of een te lage inzet of het niet betalen van (over)uren aan personeel etc.
Verzuimpercentage	Verdiepingsvraag comply or explain	maximaal 2,0% boven het Vernet gemiddelde (naar boven afgerond op hele percentages) voor de VVT; indicatie voor gezondheid en goede werksfeer.	<2,0% boven het Vernet VVT gemiddelde. Een te hoog verzuim (ziekteverzuim gerekend over het aantal uren in procenten, exclusief zwangerschapsverlof) kan wijzen op een matige werkgever of slechte werksfeer en kan de reële prijs onnodig verhogen of tot onnodige discussies leiden bij verlenging. Coullance bij veel SROI en de inzet van ervaringsdeskundigen.
Verloop personeel	Verdiepingsvraag comply or explain	werknemers uit dienst/ totaal aantal werknemers. binnen een redelijke bandbreedte van het branchegemiddelde/ de sectorstatistiek.	< 20%. Teveel verloop is slecht voor de Cliënten (wisselende ondersteuner) en kan een maat zijn voor matig werkgeverschap of slechte werkomstandigheden.
Inhuurkrachten	Comply/ knock-out criterium	Inhuurkosten/ totale loonkosten + inhuurkosten. Mate waarin de onderneming met externe werknemers werkt.	Liefst < 20,0%. De absolute grens ligt op lager of gelijk aan 30,0%. Een hoog percentage inhuurkrachten zorgt voor een matige band van het personeel met het bedrijf en onnodige wisselingen in de persoon van de ondersteuner voor de Cliënt. ZZP of payrollers die worden ingehuurd geldt bij deze

			berekening als een inhuurkracht. Een flexibele schil is mogelijk, een te hoog aantal flexwerkers kan tevens zorgen voor onnodige tariefstijging (grens Wet WAB 25,0%)
Inzet personeel	Comply or explain	Het betreft een personeels-intensieve branche. Minimaal 70,0% van de omzet gaat op aan personeelskosten	M.u.v. de kwalificaties inzake "Intramuraal" dienen de personeelskosten > 70,0% t.o.v. de omzet te zijn. Te lage personeelskosten kunnen duiden op te weinig inzet voor de Cliënt, het niet betalen van de CAO, de minimale doorbetaling aan Onderaannemers etc. Een groot aandeel Intramuraal Wonen in de omzet doet het percentage dalen, waardoor er tot 5% onder deze norm gescoord kan worden.
Solvabiliteit	Comply/ knock-out criterium	Eigen vermogen (EV) gedeeld door (EV + VV) x 100%. Mate waarin de onderneming over eigen vermogen beschikt om tegenvallers op te vangen.	>20,0% Gedurende 1 contractjaar mag de solvabiliteit maximaal dalen met 5,0%, mits het percentage winst na belasting hoger ligt dan 0,0% en het weerstandsvermogen hoger ligt dan 15,0%. Knock-out tenzij aanvullende financiële zekerheden (schriftelijk bewijs) worden gesteld bijv. door een holding of zusteronderneming. Continuïteitsrisico.
Weerstandsvermogen	Comply or explain	Eigen vermogen gedeeld door totale opbrengsten. Mate waarin de onderneming financiële klappen op kan vangen.	>15% voor een gezonde buffer. Relateer aan resultaat; een positief resultaat kan het weerstandsvermogen vergroten Continuïteitsrisico.
Liquiditeit	Comply or explain	De kasliquiditeit geeft de verhouding aan tussen de beschikbare liquide middelen enerzijds en de kortlopende verplichtingen	>10% (groter dan 1). De dagelijkse uitgaven moeten geborgd zijn door snel beschikbare financiën. Daaronder dient de Inschrijver/Opdrachtnemer een Plan van Aanpak in te leveren.

		<p>anderzijds.</p> <p>Het is een indicator van de mate waarin de kortlopende verplichtingen (vlottende passiva) kunnen worden gedekt respectievelijk terugbetaald uit de liquide activa.</p>	Continuïteitsrisico.
Gouden balansregel	Verdiepingsvraag	Vaste activa dienen gefinancierd te zijn uit eigen vermogen en lang vreemd vermogen, om betalingsproblemen te voorkomen. Berekend als vaste activa / (EV + lang VV + voorziening) <1	Norm < 1. Continuïteitsrisico.
Dividenduitkering en salaris bestuurder/eigenaar/directie	<p>Comply or explain bij Inschrijving; daarna jaarlijks comply</p> <p>Knock out indien bij Inschrijving een dividenduitkering >10,0%</p>	<p>Het sober omgaan met middelen vereist dat de bestuurder/ eigenaar onder de WNT norm beloond wordt. Beschikbaar geld dient zoveel mogelijk aan de client te worden besteed en in het bedrijf te blijven. evt. voor toekomstige uitgaven). Er bestaan verschillende manieren om een eigenaar/bestuurder te belonen; daarom is dividenduitkering aan een maximum gebonden en dient sober omgegaan te worden met kosten van beheer.</p>	<p>De eigenaar/bestuurder mag beloond worden tot maximaal de WNT norm. Dividenduitkering < 5,0% jaarlijks na inschrijving en bij de inschrijving dient deze kleiner of gelijk aan 10,0% te zijn. Boven 10,0% is een knock-out criterium.</p> <p>Normen in de toekomstige Wet Integere Bedrijfsvoering Zorgbedrijven (die wellicht niet geldt voor de Wmo) kunnen leiden tot heroriëntatie op de norm. Rechtmatigheidsrisico</p>
Huur locatie	Verdiepingsvraag comply or explain slechts indien andere parameters afwijken of bijzondere signalen	De jaarhuurprijs van de locatie en de huurprijs per m2 dienen marktconform te zijn. Vergelijk o.a. met taxatiewerslag WOZ (gratis downloaden	Marktconformiteit. Een huur die meer dan 10% afwijkt t.o.v. de getaxeerde waarde kan duiden op een rechtmatigheidsrisico (bovenmatige onttrekking van gelden aan de onderneming). Temeer indien de verhuurder

	zijn ontvangen	BsGW voor de onderneming)	gelieerd is aan de onderneming.
Inkoop goederen	Verdiepingsvraag comply or explain slechts indien andere parameters afwijken of bijzondere signalen zijn ontvangen	Goederen dienen tegen een marktconforme prijs te worden ingekocht.	Marktconformiteit. Goederen die tegen een hogere prijs worden ingekocht dan de marktconforme prijs, kunnen duiden op een rechtmatigheidsrisico (bovenmatige onttrekking van gelden aan de onderneming).
Bedrijfsstructuur/Deugdelijke administratie	Comply or explain	De bedrijfsstructuur dient zodanig te zijn dat er een overzichtelijke administratie ontstaat, waarbij duidelijk gemaakt kan worden dat de gelden correct worden besteed. Kosten worden op de juiste plaats geboekt almede opbrengsten. De Opdrachtnemer kan de kostprijs conform de AMvB reële prijs betrouwbaar berekenen.	Transparantie. Een onoverzichtelijke structuur kan leiden tot het verschuiven van posten tussen onderlinge organisaties, weglekken van dividend en verhoogt het risico op fraude. Zie tevens publicatie Nza “Fenomeenonderzoek complexe juridische structuren van zorgaanbieders”. Rechtmatigheidsrisico.

Bron: Snelscan Annual Insight d.d. 23-3-21

Gemiddelden uit jaarverslagenzorg.nl Nederland

Branche	Aantal	% resultaat na belasting	% solvabiliteit- % weerstands- vermogen
VVT	530	1,9	39,0 28,2
GGZ	361	0,4	46,0 20,4
GHZ	180	1,4	44,0 31,3
waarvan hoofdzetel te Limburg			
VVT	26	2,2	42,1 30,7
GGZ	19	1,1	44,8 26,8

GHZ	10	0,5	35,6	24,9

Bijlage 3 Escalatieladder

Wat is de escalatieladder?

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de Opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan zijn dat de Opdrachtnemer de contractvoorwaarden onvoldoende nakomt en het gesprek met de contractmanager tot onvoldoende resultaat leidt; in een dergelijk geval kunnen extra maatregelen worden opgelegd.

Wanneer treedt de escalatieladder in werking?

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Inkoopdocumenten; de Uitvoeringsvoorwaarden, het Algemeen programma van eisen, de Productbeschrijvingen i.c.m. het specifieke Programma van eisen en/of overige opgenomen documenten. Daarbij wordt rekening gehouden met de vastgestelde KPI's (absolute norm of op de benchmark gebaseerde norm).

Contractmanagement ontvangt signalen van o.a. Cliënten, consultants, beleidsmedewerkers, leveranciersmanager, inkopers, handhavers, de GGD en anderen belanghebbenden. Contractmanagement onderzoekt de binnengekomen signalen en maakt een rapport van bevindingen. Dit rapport wordt met Opdrachtnemer besproken en na bespreking aan de Opdrachtnemer toegestuurd, waarbij de opmerkingen van de Opdrachtnemer zijn toegevoegd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer de nodige maatregelen binnen de vastgestelde termijn neemt om (verdere) escalatie te voorkomen. Indien met het gesprek evt. i.c.m. de maatregelen onvoldoende resultaat wordt geboekt wordt de escalatieladder in werking treden op grond van bevindingen door contractmanagement.

Wie kan de escalatieladder invoeren?

Het invoeren van de escalatieladder is ter beoordeling aan de contractmanager (ondersteuning uitvoering) e.e.a. in overleg met de leveranciersmanager (inkoop) en de budgethouder(s) uitvoering van de Westelijke Mijnstreek gemeente(s). De maatregelen op het niet nakomen van de gemaakte afspraken door Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever bepaald en kunnen divers zijn, zoals bijv. het invoeren van tijdelijke cliëntenstop, het verhalen van gevolgschade etc. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de Opdrachtnemer (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie en adequate motivering door Opdrachtgever), belangen van Cliënten, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

Bij het bepalen welke maatregel of sanctie wordt ingezet worden de wettelijke uitgangspunten van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen e.e.a. naar het oordeel van Opdrachtgever C.q. in geval van discussie prevaleert het oordeel van Opdrachtgever.

Hoe is de escalatieladder opgebouwd

De escalatieladder is opgebouwd uit verschillende stappen en kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

Stappen

1.	Analyse van gegevens	In het kader van de nakoming van de Overeenkomst van opdracht/alle eisen en voorwaarden gesteld in de Inkoopdocumenten, en het stimuleren van verbetering (op cliënt- organisatie niveau), verzamelt Opdrachtgever gegevens van en rapportages over de Dienstverlening van de Opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere Opdrachtnemers, ontvangen signalen en met de beschikbare kennis en informatie binnen de gemeente.
2.	In gesprek gaan	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer staan samen voor de opgave een zo goed mogelijke Dienstverlening voor de Client(en) te verzorgen. Zij voeren hiertoe samen en op een constructieve manier het goede gesprek. Soms leidt het goede gesprek tot onvoldoende resultaat. Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de contractmanager en de Opdrachtnemer, spreekt de contractmanager Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid en/of rechtmatigheid.
2a	Nadere toelichting evt. i.c.m. materiële en/of detail controle	<p>De contractmanager kan de Opdrachtnemer om een nadere toelichting en/of om aanvullende informatie vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van de Opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen en/of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is dan kan de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) De (frequentie van) controle uitbreiden b) Materiële en detailcontrole door contractmanagement, leveranciersmanagement, toezichthouder Wmo en/of een ingeroepen financieel analist c.q. accountant uit te voeren (bijvoorbeeld bij vermoedens van zorgfraude). c) In uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de Cliënten en hun Netwerk en/of de kwaliteit van de

		<p>Dienstverlening in het geding is, kan direct worden overgaan tot een cliëntenstop, en/of overdracht van Cliënten naar andere opdrachtgever(s) en/of directe ontbinding van de overeenkomst.</p> <p>Het gesprek dat Opdrachtgever met Opdrachtnemer hierover voert, vindt bij escalatie plaats door de contractmanager en leveranciersmanager samen en steeds in overleg met de teammanager(s) uitvoering. Het gesprek vindt minimaal plaats op directieniveau.</p>
2b	Ingebrekestelling/ aanzegging tot het maken van een verbeterplan	Indien het gesprek van de contractmanager met de Opdrachtnemer, ook na het opstellen en het bespreken van het eerste rapport, niet leidt tot de gewenste verbetering, zal de contractmanager i.o.m. de leveranciersmanager e.e.a. na overleg met de teammanager(s), overgaan tot de aanzegging aan de Opdrachtnemer om binnen een redelijke termijn een verbeterplan op te stellen. Deze aanzegging heeft de vorm van een ingebrekestelling, gebeurt schriftelijk en bevat de onderwerpen waarop de dienstverlener in gebreke is.
2c	Verbeterplan	<p>Hierbij geldt dat het verbeterplan een oplossing moet bieden om de geconstateerde gebreken binnen de gestelde redelijke termijn te verhelpen en SMART geformuleerd dient te zijn. Het verbeterplan wordt aan de contract- en leveranciersmanager voorgelegd ter goedkeuring.</p> <p>Eventuele kosten van het maken en uitvoeren van het Verbeterplan komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
2d	Aanvullende maatregelen	Ten tijde dat Opdrachtnemer een verbeterplan moet maken en niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de Opdrachtgever aanvullende maatregelen nemen, zoals o.a. het inroepen van een cliëntenstop, het al dan niet tijdelijk overplaatsen van Cliënten etc. e.e.a. ter beoordeling van de Opdrachtgever.
3.	Verzuim	Als de voorafgaande maatregelen niet of niet afdoende zijn opgevolgd en/of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is de Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen.

		Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
4.	Maatregelen	Deze maatregelen (4a t/m 4f) kunnen worden ingeroepen in o.a. de volgende gevallen: onveilige situatie Cliënt, niet voldoen aan de Uitvoeringsvoorwaarden, het Algemeen Programma van Eisen en/of product specifieke eisen en voorwaarden/of andere eisen en voorwaarden welke onderdeel zijn van de Overeenkomst van opdracht, niet in overeenstemming met het bestemmingsplan, achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten, gebleken misbruik, oneigenlijk gebruik van gelden, doelmatigheid en rechtmatigheid van uitgegeven gelden wordt onvoldoende aannemelijk gemaakt, bij voortduring van aanwezige wachtlijsten, bij voortduring van lange wachttijden, het structureel niet voldoen aan de ontwikkelopgave -transformatieopgave en/of weigeren van Dienstverlening.
4a	Maatregel: (tijdelijke) cliëntenstop	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop.
4b	Maatregel: overdracht van Cliënten	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een verplichte overdracht van (een deel van) de Cliënten aan een andere gecontracteerde Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden een warme overdracht te verzorgen.
4c	Maatregel: terugvordering	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van Opdrachtnemer (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.
4d	Maatregel: boete	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een boete zoals opgenomen in de Uitvoeringsvoorwaarden.
4e	Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de Opdrachtgever in gebreke blijft na inzet

		van maatregelen ten aanzien van de Uitvoeringsvoorwaarden, Algemeen Programma van Eisen, product specifieke eisen en/of andere eisen en voorwaarden in de Inkoopdocumenten.
4f	Kostenverhaal	Voorgaande maatregelen kunnen worden gecombineerd met het verhalen van de kosten die Opdrachtgever dient te maken (kosten voor extra inzet personeel, inhuren deskundigen, juristen, gerechtelijke procedures enz.)

Minimale vereisten SMART verbeterplan

1. Opdrachtnemer die niet voldoet aan de contractvoorwaarden krijgt de opdracht om binnen 10 werkdagen met een SMART verbeterplan te komen.
2. Na goedkeuring van het SMART verbeterplan door Opdrachtgever krijgt Opdrachtnemer 3 maanden om het verbeterplan uit te voeren. De termijn kan in afwijkende gevallen korter of langer zijn naargelang de aard en de ernst van de situatie.
3. Opdrachtgever plant, bij einde datum verbeterplan, een her controle in om vast te stellen of de verbeterpunten (voldoende) gerealiseerd zijn. De beoordeling gebeurt door Opdrachtgever.
4. De kosten voor het opstellen van een SMART Verbeterplan en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Bijlage 4 KPI's

Inleiding:

Gedurende de looptijd van de overeenkomst stuurt en monitort Opdrachtgever op een aantal vastgestelde kritieke prestatie indicatoren (KPI's). Opdrachtgever maakt daarbij onderscheid tussen sturing op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Opdrachtgever zet de komende jaren in op een intensieve dialoog met Opdrachtnemer(s) met als doel om gezamenlijk de KPI's uit te werken en het te behalen percentage vast te stellen. Hiervoor ligt een ontwikkelopgave. Opdrachtgever wenst per KPI (in)zicht te (ver)krijgen welke Opdrachtnemer(s) de voorlopers en/of achterblijvers zijn. En wie gemiddeld presteren.

Niveau van stelsel (strategisch)

Onderwerp	Doel	Kpi	Ontwikkelopgave
Digitalisering van dienstverlening	Inzetten van digitale vormen van ondersteuning (o.a. beeldbellen, eHealth modules implementeren, speech to text etc.)		De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld
Beschermd wonen	De doorstroom van beschermd wonen naar thuis wonen met ondersteuning neemt toe	Het aantal cliënten dat Intramuraal (beschermd) in een instelling woont, neemt in de jaren 2022 t/m 2025 verder af als gevolg van de vermaatschappelijking van Intramuraal Wonen. De verwachting is dat het aantal plekken Intramuraal Wonen in de jaren 2022 t/m 2025 afneemt. De instroom in Intramuraal Wonen vertraagt (cliënten stromen op een later moment in) en de uitstroom uit Intramuraal Wonen versnelt. Het aantal cliënten met alleen het	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld

		resultaatgebied Bereik- & Beschikbaarheid neemt toe ten opzichte van het aantal cliënten met de resultaatgebieden Bereik- & Beschikbaarheid en Wonen	
--	--	--	--

Niveau van de Opdrachtnemer (tactisch)

Onderwerp	Doel	Kpi	
Behaalde resultaten door Opdrachtnemer (doelrealisatie)	Binnen de termijn van de indicatie behalen van de vooraf gestelde resultaten	Het percentage waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen wordt gebaseerd op het benchmark gemiddelde tussen Opdrachtnemers per product en/of productvorm, op basis van relevante doelgroepen	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld
Afschalen	Binnen de termijn van de indicatie afschalen naar een minder zwaar profiel en/of het inzetten van minder uren aan Begeleiding en/of Groepsbegeleiding	Het percentage waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen wordt gebaseerd op het benchmark gemiddelde tussen Opdrachtnemers per product en/of productvorm, op basis van relevante doelgroepen	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld
Netwerk	Inzetten en/of uitbreiding van het netwerk van de Cliënt	Het percentage waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen wordt gebaseerd op het benchmark gemiddelde tussen Opdrachtnemers per product en/of productvorm, op basis van relevante doelgroepen	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu

			proces van benchmarking worden verzameld
Voorliggend veld	Gebruik maken van voorliggende voorzieningen	Het percentage waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen wordt gebaseerd op het benchmark gemiddelde tussen Opdrachtnemers per product en/of productvorm, op basis van relevante doelgroepen	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld
Duurzame uitstroom	Bij beëindiging van de ondersteuning verder kunnen zonder inzet van Begeleiding en/of Groepsbegeleiding	Het percentage waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen wordt gebaseerd op het benchmark gemiddelde tussen Opdrachtnemers per product en/of productvorm, op basis van relevante doelgroepen	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld
Cliëntervaring	De mate waarin cliënten tevreden zijn over de geboden ondersteuning	Het percentage waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen wordt gebaseerd op het benchmark gemiddelde tussen Opdrachtnemers per product en/of productvorm, op basis van relevante doelgroepen	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld

Niveau van de Opdrachtnemer (operationeel)

Onderwerp	Doel	Kpi	Feedback
Ondersteuningsplan	Ondersteuningsplan wordt door de Cliënt i.s.m. zijn Netwerk en Opdrachtnemer opgesteld – komt retour bij de Toegang en voldoet aan de kwaliteitseisen (o.a. ondertekend)	... % van de cliënten en Netwerk heeft samen beslissingen genomen t.b.v. het opstellen van het ondersteuningsplan en voldoet aan de kwaliteitseisen.	De uitwerking van de KPI gaat plaatsvinden als ontwikkeltraject met voortschrijdend inzicht in de cijfers die in een continu proces van benchmarking worden verzameld
Start ondersteuning	Geen wachtlijst. Binnen 10 werkdagen start Begeleiding.	In minimaal 90% van de gevallen start Opdrachtnemer de begeleiding binnen 10 werkdagen vanaf start datum indicatie welke in het toewijzingsbericht (WMO-301) is opgenomen.	
Ondersteuningsplan is aanwezig bij verlenging c.q. herindicatie	Bij aanvraag verlenging c.q. herindicatie is een recent Ondersteuningsplan aanwezig	In 90% van de gevallen bij een verlenging c.q. herindicatie aanvraag is een max twee weken oud Ondersteuningsplan aanwezig	

Bijlage 5 Standaard administratieprotocol

Het meest recente gepubliceerde Standaard Administratie Protocol (SAP) inspanningsgericht is (vanwege de omvang van het document) als aparte bijlage opgenomen bij de Inkoopdocumenten (zie E-Bijlage 5).

Bijlage 6 Tarieven en indexering

Tarieven

Toepassing van het kostprijsmodel met de parameters zoals opgenomen in het rapport 'Opbouw adviestarieven Wmo en BW, Westelijke Mijnstreek' d.d. 8 maart 2021 van bureau HHM (zie A-Bijlage 4) leidt tot de volgende Tarieven per 1 januari 2021. De tarieven zijn inclusief indexatie salariskosten.

Product	Tarief	Eenheid
Begeleiding Ontwikkeling basis	€ 60,05	Uur
Begeleiding Ontwikkeling basis plus	€ 64,75	Uur
Begeleiding Ontwikkeling specialistisch	€ 71,81	Uur
Begeleiding Stabiliteit en behoud basis	€ 60,05	Uur
Begeleiding Stabiliteit en behoud basis plus	€ 64,75	Uur
Begeleiding Stabiliteit en behoud specialistisch	€ 71,81	Uur
Groepsbegeleiding Ontwikkeling	€ 11,97	Uur
Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud- psychogeriatrisch	€ 8,19	Uur
Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud- overig	€ 8,95	Uur
• Toeslag vervoer gewoon	€ 12,62	Dag
• Toeslag vervoer rolstoel	€ 20,74	Dag
Kortdurend verblijf	€ 165,36	Etmaal
Bereikbaarheid en beschikbaarheid basis	€ 3,81	Etmaal
Bereikbaarheid en beschikbaarheid intensief- Slapende wacht	€ 9,33	Etmaal
Bereikbaarheid en beschikbaarheid intensief- Wakende wacht	€ 25,90	Etmaal
Intramuraal Wonen	€ 120,94	Etmaal

Werkwijze indexering

Voorafgaand aan het nieuwe jaar kunnen de berekende tarieven geïndexeerd worden op basis van 50% van de voorlopige indices zoals die voor het volgende jaar worden voorzien.

Voor het daaropvolgende jaar wordt eerst het tarief over lopende jaar gecorrigeerd op basis van de werkelijke uitkomsten van de indices over het lopende jaar; en dan geïndexeerd op basis van 50%

van de nieuwe voorlopige waarden voor volgende jaar. Er vindt geen verrekening plaats over het verschil tussen de voorlopige en de werkelijke indices.

	Salariskosten	Materiële kosten	Kapitaallasten
Voorlopige index (50% van)	OVA	CPI	NZa kapitaallasten
Definitieve index	CBS gezondheidszorg	CPI	NZa kapitaallasten
Aandeel ambulante functies	90%	8%	2%
Aandeel verblijfsfuncties	82%	8%	10%

Bijlage 7 Social return

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn. De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator SR, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van de Opdracht aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever.

Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij gemeente Sittard – Geleen en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie.

Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met de Social Return functionaris Westelijke Mijnstreek per email: sroi@sittard-geleen.nl.

Percentage opdrachtwaarde

Bij de toepassing van Social Return dient 5% van de opdrachtwaarde te worden omgezet in werkgelegenheid voor de doelgroep van Social Return. Als het om een kapitaalintensief project dan wel diensten/leveringen gaat, dan geldt 2% van de opdrachtwaarde. In een kapitaalintensief project bedraagt de verhouding materiaal/arbeid minimaal 70/30%.

Bij deze inkoop wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de Opdracht (inclusief eventuele verlengingen) te worden gerealiseerd.

Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- Uitkeringsgerechtigden in het kader van de
 - Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (loaw) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen loaz
 - Werkloosheidswet
 - Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/ Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
 - Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
 - Algemene Nabestaandenwet (ANW)
 - Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen

- Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- Met werkloosheid bedreigde inwoners
- Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw-ers)
- Kandidaten doelgroepregister
- BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde)

Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

Procedure na gunning

Opdrachtnemer dient binnen zeven dagen na de mededeling omtrent gunnen contact op te nemen met het coördinatiepunt SR. Met opdrachtnemer worden binnen de kaders van onderliggende inkoop na de gunning nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de Social Return verplichting. De prestatieafspraken (inclusief de wijze waarop de nakoming ervan verantwoord zal worden) maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de Opdracht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Verantwoording en rapportage Social Return

- Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.
- De opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken,
- Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.
- Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.

Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- Inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt.
- Indien opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting.
- Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.
- Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.
- Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van de Opdracht.

Voldoen aan verplichting

Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst tot Opdracht wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt Verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag. Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.

Verantwoordelijkheid

De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld Onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.

Bijlage 8 Verwerking persoonsgegevens

1. De Opdrachtgever wordt aangemerkt als verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens op grond van artikel 5.1.1 lid 6 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarmee is de Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 Algemene verordening gegevensbescherming, ten aanzien van alle door de Opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens in de meldings- en aanvraagprocedure, waaronder de door de Opdrachtgever afgegeven Beschikking ten behoeve van cliënt.
2. De Opdrachtnemer wordt aangemerkt als verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens op grond van artikel 5.1.2 lid 3 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarmee is de Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 Algemene verordening gegevensbescherming, ten aanzien van alle door de Opdrachtnemer verwerkte en te verwerken persoonsgegevens, waaronder de persoonsgegevens die Opdrachtnemer van de Opdrachtgever ontvangt, zoals beschreven in lid 3 van dit artikel.
3. De Opdrachtgever verstrekt persoonsgegevens van de Cliënt aan de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever verstrekt uitsluitend de volgende persoonsgegevens:

- Burgerservicenummer
- Geboortedatum
- Geslacht
- Naam
- E-mailadres
- Adres
- Contactpersoon: naam en telefoonnummer
- Toegekende indicatie
- Start- en einddatum van de dienstverlening
- Ondersteuningsplan
- Evaluaties van het Ondersteuningsplan
- Resultaten KPI's

4. Doel van het verstrekken van de in het vorige lid genoemde persoonsgegevens is gelegen in het bieden van passende Dienstverlening aan cliënt door Opdrachtnemer. Om feitelijke uitvoering te kunnen geven aan de Beschikking, zoals afgegeven door de Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer over de in het vorige lid genoemde persoonsgegevens te beschikken.
5. Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt via beveiligde e-mailverbinding, in de vorm van bijvoorbeeld de applicatie Zorgmail of via iWmo.
6. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens, zoals genoemd in lid 4 van dit artikel, te verwerken voor andere doeleinden dan aldaar omschreven.
7. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens, zoals genoemd in lid 4 van dit artikel, te verstrekken aan derden.
8. Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden geacht om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de verwerkte en te verwerken

persoonsgegevens. Zulks mede ter voorkoming van incidenten, waaronder datalekken, zoals bedoeld in de artikelen 33 en 34 Algemene verordening gegevensbescherming.

9. In geval van een incident, zoals omschreven in de artikelen 33 en 34 Algemene verordening gegevensbescherming, dient de Opdrachtnemer onverwijld het College van B&W van de Opdrachtgever, waar de Cliënt ingezetene is, te informeren door het sturen van een mail naar privacy@sittard-geleen.nl of datalek@gemeentestein.nl of functionarisgegevensbescherming@gemeentebeek.nl. Zulks met dien verstande dat de Opdrachtnemer, als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking, zelf verantwoordelijk is voor de correcte afhandeling van het geconstateerde incident, een en ander conform de daartoe geldende wet- en regelgeving.
10. Het College van B&W van de Gemeente kan om aanvullende relevante informatie verzoeken met betrekking tot de oorzaak en de afhandeling van de geconstateerde inbreuk, voor zover redelijk.
11. De Opdrachtgever informeert de Cliënt over het verwerken van persoonsgegevens door de Opdrachtgever. Daarbij zal tevens worden vermeld welke persoonsgegevens aan de Opdrachtnemer worden verstrekt en met welk doel. De Opdrachtnemer informeert de Cliënt voorts aanvullend over het verwerken van persoonsgegevens door de Opdrachtnemer.
12. Wanneer de cliënt een verzoek doet op grond van hoofdstuk 3 AVG, kan de Cliënt een dergelijk verzoek indienen bij de Gemeente voor zover het de gegevensverwerking zijdens de Gemeente betreft. Wanneer het verzoek betrekking heeft op de gegevensverwerking zijdens de Opdrachtnemer, kan de cliënt het verzoek indienen bij de Opdrachtnemer.
13. Partijen zullen verzoeken van Cliënten in beginsel zelfstandig afhandelen, tenzij:
 - a. het, gezien de aard of omvang van het verzoek, noodzakelijk is om gezamenlijk voor de afhandeling zorg te dragen of om de andere partij in kennis te stellen van het verzoek; of
 - b. de ene Partij een verzoek ontvangt dat is gericht op de gegevensverwerking door de andere Partij, in welk geval de ontvangende Partij het verzoek zal doorsturen naar de andere Partij, en de verzendende Partij de cliënt hiervan op de hoogte zal brengen. De partijen maken duidelijke afspraken over hoe zij contact met elkaar opnemen.
 - c. Conform artikel 19 AVG stellen Partijen elkaar op de hoogte van correcties e.d. Partijen maken duidelijke afspraken over hoe zij elkaar op de hoogte houden.
14. Partijen nemen bij vragen of onduidelijkheden met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens contact op met de contactpersonen van de betreffende partij.