

Raamovereenkomst

Maatwerkvoorziening

Huishoudelijke Ondersteuning

Versie 21 september 2018

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

HOOFDSTUK 1: Algemene bepalingen	6
Paragraaf 1.1: Reikwijdte Overeenkomst	6
Artikel 1 Begripsbepalingen en interpretatie	6
Artikel 2 Doel van de Overeenkomst	8
Artikel 3 Reikwijdte Overeenkomst	8
Paragraaf 1.2: Nieuwe cliënten en dienstverlening	9
Artikel 4 Nieuwe cliënten (Beschikking in minuten) vanaf 31-12-2018	9
Artikel 5 Dienstverlening aan nieuwe cliënten (Beschikking in minuten)	9
Paragraaf 1.3: Bestaande Cliënten (Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning gebaseerd op indicatieprotocol 2011) en dienstverlening	9
Artikel 6 Bestaande Cliënten (Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning gebaseerd op indicatieprotocol 2011), wijziging en herindicatie	9
Artikel 7 Dienstverlening bestaande Cliënten (Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning gebaseerd op indicatieprotocol 2011))	10
Paragraaf 1.4: Duur, wijziging en ontbinding	11
Artikel 8 Aanvang en looptijd	11
Artikel 9 Wijziging van de Overeenkomst	11
Artikel 10 Ontbinding van de Overeenkomst	11
Paragraaf 1.5: Overlegstructuur, mededelingen en contactpersonen	12
Artikel 11 Overlegstructuur	12
Artikel 12 Overzicht contactpersonen	13
HOOFDSTUK 2: Eisen aan Opdrachtnemer, opdrachtverstrekking en levering	13
Paragraaf 2.1: Eisen aan Opdrachtnemer	13
Artikel 13 Toetreding nieuwe Opdrachtnemers	13
Artikel 14 Eisen aan Opdrachtnemers t.b.v. inkoop	13
Artikel 15 Eisen aan Opdrachtnemers t.b.v. uitvoering	15
Paragraaf 2.2: Onderaanneming en contractoverneming	16
Artikel 16 Contractoverneming	16
Artikel 17 Onderaanneming	16
HOOFDSTUK 3: Eisen aan de opdracht en levering	17
Artikel 18 Totstandkoming van opdracht	17
Artikel 19 Eisen aan de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning	17
Artikel 20 Beëindiging van Opdracht	18
Artikel 21. Signaleringsfunctie, rapportage en terugkoppeling	19
HOOFDSTUK 4: Financiële en administratieve bepalingen	19
Paragraaf 4.1 Tarief en indexering	19
Artikel 22 Tarief en indexering	19
Paragraaf 4.2 iWmo-berichtenverkeer, facturatie, betaling en eigen bijdrage	19
Artikel 23 iWmo-berichtenverkeer en overige berichten	19
Artikel 24 Facturatie en betaling	20
Artikel 25 Eigen bijdrage	21
HOOFDSTUK 5 Privacy en informatiebeveiliging	21
Artikel 26 Privacy en Informatiebeveiliging	21
HOOFDSTUK 6 Social return	22

Artikel 27	Social return.....	22
HOOFDSTUK 7	Verantwoording, monitoring en Cliëntonderzoek	22
Paragraaf 7.1	Verantwoording	22
Artikel 28	Verslaglegging	22
Paragraaf 7.2	Monitoring.....	23
Artikel 29	Monitoring en kwaliteitscontrole	23
Paragraaf 7.3	Cliëntervaringsonderzoek en klachten	24
Artikel 30	Cliënttevredenheids-/ervaringsonderzoek	24
Artikel 31	Klachtenregeling	24
Paragraaf 7.4	Toezicht.....	24
Artikel 32	Toezicht op uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning	24
HOOFDSTUK 8:	Verzekeringen en aansprakelijkheid	24
Paragraaf 8.1	Verzekering	24
Artikel 33	Verzekering.....	24
Paragraaf 8.2	Aansprakelijkheid	25
Artikel 34	Wet Ketenaansprakelijkheid	25
Artikel 35	Vrijwaring.....	25
HOOFDSTUK 9:	Overige bepalingen	25
Artikel 36	Vreemdelingenarbeid en Arbeidsomstandigheden	25
Artikel 37	Wet aanpak Schijnconstructies	26
Bijlage 1	Inkoopvoorwaarden.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2	Overzicht contactpersonen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3	Protocol zorgweigering en zorgbeëindiging	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 4:	Producten en tarieven	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 5:	Melden calamiteiten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage B	Referentieformulier.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage C	Holding verklaring (indien van toepassing)	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage D	Verklaring beroep financiële draagkracht derde (indien van toepassing)	Fout!
	Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Bijlage E:	Verklaring beroep technische bekwaamheid derde (indien van toepassing).....	Fout!
	Bladwijzer niet gedefinieerd.	

BIJLAGEN

Bijlagen bij Overeenkomst

- Bijlage 1: Inkoopvoorwaarden
- Bijlage 2: Overzicht contactpersonen
- Bijlage 3: Protocol Zorgweigering en zorgbeëindiging
- Bijlage 4: Producten en tarieven
- Bijlage 5: Melding calamiteiten

Bijlagen ten behoeve van indienen Overeenkomst

- Bijlage A: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage B: referentieformulier
- Bijlage C: Holdingverklaring (indien van toepassing)
- Bijlage D: Verklaring beroep financiële draagkracht derde (indien van toepassing)
- Bijlage E: Verklaring beroep technische bekwaamheid derde (indien van toepassing)

Overeenkomst inzake Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

De ondergetekenden:

1. De Gemeente Beek, zetelend Raadhuisstraat 9 Beek, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar wethouder de heer T. van Es, hierna te noemen (ook): 'Opdrachtgever'

en

2. gevestigd te
kantoorhoudende aan te
....., ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd
door, hierna (ook): 'Opdrachtnemer';

De Overeenkomst noemt Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk "Partijen" en afzonderlijk van elkaar "Partij".

Overwegende dat:

1. In de regio Westelijke Mijnstreek drie gemeenten (Sittard-Geleen, Stein en Beek) samenwerken, waarbij Sittard-Geleen als centraal inkopende gemeente functioneert en ter uitvoering van deze taak onder meer afspraken maakt met aanbieders van Wmo Huishoudelijke Ondersteuning;
2. Opdrachtgever gebruik maakt van een Open House-model;
3. Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt om zich via het Open House-model aan te melden voor een Overeenkomst met Opdrachtgever voor huishoudelijke ondersteuning;
4. Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde voorwaarden en eisen;
5. De partijen (gezien het bovenstaande) de voorwaarden waaronder de huishoudelijke ondersteuning moet worden uitgevoerd in deze Overeenkomst willen vastleggen om vervolgens te worden toegevoegd aan de lijst met gecontracteerde Opdrachtnemers.
6. Partijen het eens zijn dat de werkzaamheden die onder deze Overeenkomst vallen conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de vigerende verordening Wmo, het vigerende besluit Wmo en de vigerende beleidsregels Wmo worden uitgevoerd.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

HOOFDSTUK 1: Algemene bepalingen

Paragraaf 1.1: Reikwijdte Overeenkomst

Artikel 1 Begripsbepalingen en interpretatie

1. In de onderhavige Overeenkomst huishoudelijke ondersteuning zijn de begripsbepalingen zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 onverkort van toepassing.
2. Aanvullend op lid 1 zijn de volgende begripsbepalingen op de Overeenkomst van toepassing.

Addendum:	een wijziging of aanvulling op deze Overeenkomst
Beschikking:	Beschikking als bedoeld in artikel 1:3, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht van het college van Burgemeester en Wethouders van Opdrachtgever inzake de toegang tot de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
CAK:	Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent en incasseert de eigen bijdragen voor Cliënten vanuit de Wlz en de Wmo 2015.
CAO loonindex VVT:	De CAO loonindex (brutoloon per uur inclusief bindende bijzondere beloningen exclusief voorwaardelijke beloningen) wordt uitgedrukt als een stijgingsfactor ten opzichte van het loonniveau in het voorafgaande jaar (referentiejaar).
Cliënt:	De individuele burger woonachtig binnen de grenzen van Opdrachtgever die op basis van een Beschikking toegang heeft tot de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en op grond hiervan verzoekt om zorg in natura.
Cliëntondersteuning:	Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning, die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.
Doelen:	Partijen stellen als optimaal doel om met de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid door de eigen kracht van de Cliënt en die van het Netwerk te benutten, het vergroten van eigen verantwoordelijkheid en het participeren van een Cliënt te bereiken.
Doel AmvB:	Regels ter waarborging van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de voorziening en de continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de hulpverlener.
Dossier:	Dossier van de Opdrachtnemer.
Hoofdaannemer	Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering in het kader van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
Fysieke overlegtafel:	Periodieke bijeenkomst van Opdrachtgever(s) en gecontracteerde Opdrachtnemers waarin voostellen, reacties en signalen worden ontwikkeld en besproken.

Huishoudelijke Ondersteuning:	Bij de huishoudelijke ondersteuning is het uitgangspunt dat iedereen kan leven in een schoon huis. Dat wil zeggen dat de basis hygiëne geborgd is, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen huishoudelijk werk, textielverzorging en maaltijden. In eerste instantie is de Cliënt zelf verantwoordelijk om hierin te voorzien, echter, indien nodig zal Opdrachtgever aanvullende ondersteuning bieden via dienstverlening van Opdrachtnemers. De aanspraak op huishoudelijke ondersteuning bestaat uit een aanvulling op de eigen mogelijkheden van de cliënt zelf en die van zijn Netwerk.
Klacht:	Een klacht is een uiting van onvrede van de Cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten (communicatie met de Cliënt en zijn Netwerk) evenals de houding en het gedrag van medewerkers.
Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning:	Het college van B&W kan op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 de plicht hebben om een aan de behoefte van de Cliënt aangepaste Maatwerkvoorziening aan te bieden zodat zij ondersteund worden in hun zelfredzaamheid (mogelijkheden en inzet van het Netwerk van de Cliënt) en kunnen participeren in de maatschappij.
Negometrix:	Digitaal aanbestedingsplatform waarop het Open House-model wordt gepubliceerd en afgehandeld (http://www.negometrix.com).
Netwerk:	Naasten van de Cliënt, die al dan niet op hetzelfde adres wonen, buren of vrijwilligers of andere personen rondom de Cliënt die meehelpen het huis op orde te houden en aldus taken op zich nemen.
Onderaannemer:	Partij die in opdracht van de Hoofdaannemer een onderdeel van de Huishoudelijke Ondersteuning voor zijn rekening neemt tegen vooraf bepaalde condities. De onderaannemer is jegens de hoofdaannemer aansprakelijk voor het door hem aangenomen onderdeel. Er is sprake van een andere AGB-code dan de AGB-code van de hoofdaannemer.
Ondersteuningsperiode:	Een periode van 4 weken zoals het CAK die hanteert.
Opdracht:	Individuele Opdracht als bedoeld in artikel 18 leden 1 en 2 van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor het uitvoeren van Huishoudelijke Ondersteuning bij een Cliënt op basis van deze Overeenkomst.
Opdrachtgever:	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beek.
Opdrachtnemer:	Een gecontracteerde entiteit die Huishoudelijke Ondersteuning aanbiedt aan Cliënten van Opdrachtgever.
Overeenkomst:	Deze Overeenkomst, daaronder begrepen de daarbij behorende bijlagen (en addendum).
Overlegstructuur:	Een duurzame overlegstructuur voor het voorbereiden, beheren en monitoren van deze Overeenkomst d.m.v. Fysieke overlegtafels.
Partij:	Opdrachtgever of Opdrachtnemer.
Partijen:	Opdrachtgevers en Opdrachtnemers gezamenlijk.

Verbeterplan:	Door Opdrachtnemer op aanzegging van Opdrachtgever op te stellen plan, waarin de maatregelen worden opgesomd die genomen worden om geconstateerde tekortkomingen te verhelpen binnen het daarvoor door Opdrachtgever gestelde tijdspad.
Vigerende Beleidsregels die gelden ten tijde van het afgeven van de Beschikking:	De laatst geldende beleidsregels en verordening die van toepassing zijn voor nieuwe cliënten vanaf 01-01-2019 waarin een onafhankelijk normenkader dat ontwikkeld is met behulp van bureau HHM (minuten) is opgenomen. Deze regels zijn ook van toepassing op bestaande cliënten die een herindicatie ontvangen of waar sprake is van een wijziging in de situatie. De bestaande cliënten ontvangen dan een nieuwe Beschikking.
Voorliggend veld:	Het georganiseerde ondersteunende aanbod (algemene voorzieningen) in de gemeente dat vrij toegankelijk is. Er is geen indicatie of besluit van Opdrachtgever nodig om gebruik te kunnen maken van die ondersteuning. Hier valt ook de ondersteuning onder die we met elkaar als inwoners en als vrijwilligers organiseren.

3. Indien de inhoud van de hierna genoemde bescheiden met elkaar in tegenspraak is, geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde:
 - a. Addendum dat wordt gesloten door Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - b. Overeenkomst (inclusief bijlagen)
 - Bijlage 1: Inkoopvoorwaarden
 - Bijlage 2: Overzicht contactpersonen
 - Bijlage 3: Protocol Zorgweigering en zorgbeëindiging
 - Bijlage 4: Producten en tarieven
 - Bijlage 5: Melding calamiteiten

Artikel 2 Doel van de Overeenkomst

1. Het doel van deze Overeenkomst is het maken van afspraken over de levering van voldoende, kwalitatief goede, doelmatige en doeltreffende Huishoudelijke Ondersteuning aan Cliënten binnen de kaders van de Wmo 2015, de regelgeving en het beleid van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever heeft op basis van deze Overeenkomst geen afnameverplichting en geeft aan Opdrachtnemer geen garanties over de mate waarin gebruik wordt gemaakt van deze Overeenkomst.
3. Opdrachtgever informeert Cliënten over alle Opdrachtnemers waarmee zij deze Overeenkomst heeft gesloten.
4. De Cliënt heeft keuzevrijheid uit de gecontracteerde Opdrachtnemers, derhalve is er geen afnamegarantie voor Opdrachtnemer.
5. De Cliënt heeft de vrijheid om een andere Opdrachtnemer te kiezen gedurende de looptijd van de Beschikking.

Artikel 3 Reikwijdte Overeenkomst

1. Indien de Opdrachtnemer voorafgaand aan het sluiten van deze Overeenkomst een of meerdere lopende raamovereenkomsten heeft gesloten met de Opdrachtgever aangaande Huishoudelijke Ondersteuning, dan eindigt de lopende raamovereenkomst per de inwerking treding van deze Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de voorwaarden van deze Overeenkomst en haar Bijlagen (en eventuele addenda).

3. Op deze Overeenkomst zijn de Bijlagen van toepassing, voor zover daar door Partijen in deze Overeenkomst niet van wordt afgeweken.
4. De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Dienstverlening te betrekken derden, is uitgesloten en voor het hypothetische geval zou deze toch van toepassing worden, geldt dat de Overeenkomst en bijlagen voor gaan op zulke voorwaarden van de Opdrachtnemer.

Paragraaf 1.2: Nieuwe cliënten en dienstverlening

Artikel 4 Nieuwe cliënten (Beschikking in minuten) vanaf 31-12-2018

Een nieuwe cliënt ontvangt een Beschikking huishoudelijke ondersteuning welke gebaseerd is op de Vigerende Beleidsregels en vigerende Verordening.

Artikel 5 Dienstverlening aan nieuwe cliënten (Beschikking in minuten)

1. Opdrachtgever heeft als uitgangspunt het in kaart brengen welke taken de Cliënt zelf, samen met diens Netwerk, algemene (gebruikelijke) voorzieningen en/of voorzieningen op basis van andere wet- en regelgeving kan uitvoeren. In een keukentafelgesprek wordt de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt bepaald. Op basis van de Vigerende Beleidsregels en Verordening wordt bepaald welke categorie en bijbehorende concrete activiteiten voor de Cliënt van toepassing is. Opdrachtgever heeft de volgende categorieën vastgesteld:
 Categorie 1: Licht en Zwaar Huishoudelijk werk
 Categorie 2: Textielverzorging
 Categorie 3: Kortdurend aanleren van huishoudelijke werkzaamheden
 Categorie 4: Maaltijden
 Categorie 5: Thuis zorgen voor kinderen onder 7 jaar
 Categorie 6: Organiseren huishouden
2. De Opdrachtnemer levert per Cliënt de werkzaamheden genoemd in artikel 5 lid 1, afgestemd op de inhoud van de Beschikking die de Cliënt heeft ontvangen en het iWmo-bericht dat Opdrachtnemer heeft ontvangen conform de Vigerende Beleidsregels ten tijde van het verstrekken van de Beschikking.
3. Opdrachtnemer structureert de werkzaamheden van de Cliënt (o.b.v. de toelichting per concrete activiteit in de beleidsregels Wmo) en diens Netwerk.
4. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de Opdrachtgever en Cliënten tevreden zijn over de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
5. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen Cliënten proactief informeren over aanwezige algemene voorzieningen. Daar waar geen passende algemene voorziening aanwezig is, zal Opdrachtnemer actief meewerken aan het opzetten/organiseren hiervan.

Paragraaf 1.3: Bestaande Cliënten (Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning gebaseerd op indicatieprotocol 2011) en dienstverlening

Artikel 6 Bestaande Cliënten (Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning gebaseerd op indicatieprotocol 2011), wijziging en herindicatie

1. Een Cliënt die een Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning, heeft ontvangen welke gebaseerd is op de Beleidsregels Wmo gemeente Beek 2017 (lees: indicatieprotocol 2011/HH Basis en HH Plus), behoudt zijn/haar rechten en plichten tot de einddatum van de indicatie.
2. Indien er een wijziging in de situatie van de Cliënt ontstaat gedurende looptijd van de Beschikking ontvangt de Cliënt een nieuwe Beschikking die gebaseerd is op de Vigerende Beleidsregels.

3. Indien er een herindicatie gedurende de looptijd van de Beschikking plaats vindt ontvangt de Cliënt een nieuwe Beschikking die gebaseerd is op de Vigerende beleidsregels. Zowel de Opdrachtgever als de Cliënt kunnen het initiatief tot een herindicatie starten.

Artikel 7 Dienstverlening bestaande Cliënten (Beschikking Huishoudelijke Ondersteuning gebaseerd op indicatieprotocol 2011))

1. Bij de dienstverlening aan bestaande Cliënten met een Beschikking huishoudelijke ondersteuning, wordt de volgende onderverdeling gehanteerd.

Categorie 1: Huishoudelijke werkzaamheden (HH Basis);

De uit te voeren werkzaamheden in deze categorie kunnen bestaan uit de volgende onderdelen:

- schoonmaken van woonruimte, slaapruijnte, sanitair, keuken (dagelijks of wekelijks onderhoud);
- verzorgen van textiel (wassen en strijken);
- onderhoud van kleding en schoeisel;
- bed opmaken.

Er wordt verondersteld dat de Cliënt in staat is tot zelfregie over de planning van activiteiten. Van de medewerker wordt echter verwacht dat hij/zij signaleert indien het zelf regisserend vermogen van de Cliënt onvoldoende is en hiervan melding doet aan zijn direct leidinggevende alsmede dit signaal afgeeft aan de consulent van Opdrachtgever.

Categorie 2: Organisatie van het huishouden (HH Plus);

Bij hulp bij het huishouden categorie 2 worden dezelfde werkzaamheden verwacht als bij categorie 1, echter aangevuld met onderstaande werkzaamheden:

- planning van het voeren van het huishouden (wie doet wat);
- aandacht voor hygiëne in huis;
- organiseren van het kopen van levensmiddelen (boodschappenlijstjes);
- beheer van levensmiddelenvoorraad;
- noodzakelijke opvang van thuiswonende kinderen;
- zorg voor de voeding (voorbereiden, serveren, afwassen en opruimen);
- instructie en voorlichting die direct is verbonden met activiteiten op het gebied van het voeren van een huishouding, bijvoorbeeld stimulering bij het deels zelf uitvoeren van activiteiten. Enige begeleiding kan deel uitmaken van deze prestatie, waaronder noodzakelijke advisering aan informele verzorgers van de cliënt.

In bijzondere situaties kunnen de volgende werkzaamheden worden gevraagd:

- organisatie van de huishouding in verband met chronische ziekte of beperking;
- specifieke ondersteuning bij een ontregelde huishouding, bijvoorbeeld i.v.m. psychische problemen.

2. De Opdrachtnemer levert per Cliënt de werkzaamheden genoemd in artikel 7 lid 1, conform de Overeenkomst en afgestemd op de inhoud van de Beschikking die de Cliënt heeft ontvangen
3. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de Opdrachtgever en Cliënten tevreden zijn over de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen Cliënten proactief informeren over aanwezige algemene voorzieningen. Daar waar geen passende algemene voorziening aanwezig is zal Opdrachtnemer actief meewerken aan het opzetten/organiseren hiervan.

Paragraaf 1.4: Duur, wijziging en ontbinding

Artikel 8 Aanvang en looptijd

1. De ingangsdatum van de Overeenkomst is 31 december 2018 of voor partijen die later toetreden: de datum dat de Overeenkomst is getekend.
2. De Overeenkomst eindigt van rechtswege op de laatste dag van de laatste CAK periode (periode 13) van 2021. De Overeenkomst kan niet worden opgezegd.
3. Na afloop van de in lid 2 genoemde periode kan de Overeenkomst maximaal 2 maal voor een periode van 2 jaar worden verlengd tot en met uiteindelijk de laatste dag van de laatste CAK periode (periode 13) van 2025.
4. Behoudens een nieuwe verlenging, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na elke verlenging.
5. Verlenging van de Overeenkomst behoeft instemming van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
6. Op verzoek van Partijen vinden gedurende de uitvoering evaluatie-overleggen plaats.
7. Uiterlijk 7 Ondersteuningsperiodes voor afloop van de (verlengde) looptijd stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer ervan op de hoogte of hij de Overeenkomst wenst te verlengen.
8. Opdrachtnemer bericht Opdrachtgever binnen 1 Ondersteuningsperiode na het in lid 7 van dit artikel genoemde bericht van verlenging, of hij instemt met verlenging. Indien een Opdrachtnemer niet tijdig instemt, eindigt de Overeenkomst alsmede de op basis daarvan verstrekte Opdrachten van rechtswege op de datum dat de Overeenkomst afloopt.
9. Onverlet het voorgaande geldt dat indien de Overeenkomst en/of Opdracht(en) eindigen, op welke grondslag dan ook, de Opdrachtnemer zich onverwijld wendt tot de Opdrachtgever alsmede resterende Opdrachtnemers over de overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening. De resterende Opdrachtnemers hebben een inspanningsverplichting voor het overnemen van personeel en dienstverlening.

Artikel 9 Wijziging van de Overeenkomst

1. De opdrachtgever en de Opdrachtnemers kunnen schriftelijke voorstellen doen voor een generieke wijziging van de Overeenkomst.
2. Aan het einde van elke verlengingsperiode wordt tevens een prijsuitvraag gedaan door of namens Opdrachtgever, hetgeen kan leiden tot een prijswijziging welke beslag zal krijgen met ingang van de verlenging.
3. De Fysieke overlegtafel bespreekt de voorstellen.
4. De Opdrachtgever is gerechtigd doch niet verplicht een voorstel tot wijziging van de Overeenkomst te verwerken in een Addendum.
5. Wijzigingen gaan steeds in op de eerste dag van CAK periode 5 en de eerste dag van CAK periode 11 van een kalenderjaar.
6. Opdrachtgever verplicht zich wijzigingen middels een Addendum aan te kondigen, tenminste 4 Ondersteuningsperiodes voor dit Addendum in werking treedt.
7. Opdrachtnemer bericht Opdrachtgever binnen 1 Ondersteuningsperiode na het in lid 6 van dit artikel genoemde bericht van wijziging, of hij instemt met de wijziging. Indien een Opdrachtnemer niet tijdig instemt, eindigt de Overeenkomst alsmede de op basis daarvan verstrekte Opdrachten per ingangsdatum van het Addendum. Artikel 8 lid 9 is van Overeenkomstige toepassing.
8. Een addendum wordt schriftelijk overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In voorkomend geval kan het Addendum geïntegreerd worden in een nieuwe Overeenkomst.

Artikel 10 Ontbinding van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal niet overgaan tot ontbinding van deze Overeenkomst en/of een of meerdere Opdrachten.

2. Onverminderd het bepaalde in de inkoopvoorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd een of meerdere Opdrachten en/of deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden jegens een Opdrachtnemer indien:
 - a. die Opdrachtnemer na een aangetekend schrijven door Opdrachtgever gehouden is een Verbeterplan op te stellen, waarbij haar een redelijke termijn is geboden om dit Verbeterplan op te stellen en de termijn overschreden is dan wel;
 - b. het tijdig opgestelde Verbeterplan niet voldoet aan de voorwaarden zoals in het bijzonder vermeld in art. 29 lid 2 t/m 6.
3. Onverminderd het bepaalde in de inkoopvoorwaarden is Opdrachtgever bovendien gerechtigd een of meerdere Opdrachten en/of deze Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden jegens een Opdrachtnemer indien:
 - a. die haar verplichtingen voortvloeiende uit deze Overeenkomst niet nakomt;
 - b. niet of niet meer beschikt over de voor de Huishoudelijke Ondersteuning vereiste bekwaamheid of geschiktheid en/of de door hem geleverde of te leveren Huishoudelijke Ondersteuning niet meer voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in deze Overeenkomst;
 - c. in het geval zich gebeurtenissen in de Huishoudelijke Ondersteuning voordoen waarbij de gezondheid of het welzijn/welbevinden van de Cliënt, personen uit zijn Netwerk of mantelzorger rechtstreeks in het geding is.
 - d. zich een van de gronden genoemd in de artikel 14 en 15 voor doen;
 - e. Indien de Opdrachtnemer niet (tijdig) voldoet aan haar wettelijke verplichtingen in ruimste zin van het woord daaronder begrepen fiscale verplichtingen en in het bijzonder de regels genoemd in de artikel 14 en 15.
4. Ontbinding van deze Overeenkomst laat onverlet het recht van Opdrachtgever om schadevergoeding te vorderen.
5. Verplichtingen uit deze Overeenkomst welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Overeenkomst voort te duren, blijven jegens de betreffende partij bestaan.
6. Indien een of meer bepalingen van deze Overeenkomst onverbindend verklaard zijn of worden, blijven de overige bepalingen van kracht. Niet-verbindende bepalingen worden door Partijen vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zo min mogelijk (gelet op doel en strekking van deze Overeenkomst) afwijken van de niet-verbindende bepalingen;
7. Opdrachtnemer kan zich jegens Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien Opdrachtnemer opdrachtgever zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt;
8. Opdrachtnemer kan na ontbinding van de Overeenkomst pas vanaf 13 Ondersteuningsperiodes na beëindiging een nieuw verzoek tot toelating bij Opdrachtgever indienen.

Paragraaf 1.5: Overlegstructuur, mededelingen en contactpersonen

Artikel 11 Overlegstructuur

1. Periodiek vindt er overleg plaats tussen Partijen in de vorm van Fysieke overlegtafels. Doel van het overleg is de Overeenkomst te evalueren en monitoren en eventueel wijzigingsvoorstellen en innovatiemogelijkheden te bespreken.
2. Partijen kunnen hun inbreng leveren via de overlegtafels.
3. Opdrachtgever is belast met de organisatie en het faciliteren van de periodieke bijeenkomsten van de Fysieke overlegtafels.
4. De besluitvorming is altijd voorbehouden aan Opdrachtgever.

5. Indien Opdrachtgever nadere mededelingen in verband met deze Overeenkomst en/of de Fysieke overlegtafel heeft, worden deze schriftelijk (per e-mail) aan partijen verstuurd.
6. Indien Opdrachtnemer nadere mededelingen en/of vragen in verband met deze Overeenkomst en/of de Fysieke overlegtafel heeft, dienen deze schriftelijk (per e-mail) aan Opdrachtgever verstuurd te worden.

Artikel 12 Overzicht contactpersonen

Voor de contactpersonen van Partijen wordt verwezen naar bijlage 2.

Wijzigingen in contactpersonen dienen in Negometrix verwerkt te worden.

HOOFDSTUK 2: Eisen aan Opdrachtnemer, opdrachtverstrekking en levering

Paragraaf 2.1: Eisen aan Opdrachtnemer

Artikel 13 Toetreding nieuwe Opdrachtnemers

1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen nieuwe Opdrachtnemers zich melden om de Overeenkomst met de Opdrachtgever te sluiten. Opdrachtgever zal weigeren de Overeenkomst te sluiten met een Opdrachtnemer die niet aantoonbaar voldoet aan de in deze Overeenkomst vastgestelde voorwaarden.
2. Indien een organisatie of persoon zich meldt (telefonisch of digitaal) als mogelijke nieuwe Opdrachtnemer dan neemt de Leveranciersmanager van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek contact op en vindt een intakegesprek plaats.
3. Tijdens dit gesprek wordt toegelicht wat Opdrachtgever onder Wmo huishoudelijke ondersteuning verstaat en hoe de inkoopsystematiek werkt. De voorwaarden tot toetreding, welke verwoord zijn in de Overeenkomst, worden uitgelegd.
4. Indien uit intakegesprek blijkt dat de Opdrachtnemer kan voldoen aan de gestelde voorwaarden, kan de potentiële Opdrachtnemer de documenten t.b.v. de Overeenkomst indienen via Negometrix en kan bij volledige en complete indiening van de documenten de Overeenkomst worden gesloten.

Artikel 14 Eisen aan Opdrachtnemers t.b.v. inkoop

1. Op Opdrachtnemer mogen de volgende uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn:
 - a) de verplichte uitsluitingsgronden:
 - Deelneming aan een criminele organisatie
 - Corruptie
 - Fraude
 - Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten
 - Witwassen van geld of financiering van terrorisme
 - Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel
 - b) de facultatieve uitsluitingsgronden:
 - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
 - Faillissement, insolventie of gelijksoortig
 - Ernstige beroepsfout
 - Vervalsing van de mededinging
 - Belangenconflict
 - Prestaties uit het verleden
 - Valse verklaring
 - Onrechtmatige beïnvloeding
2. Opdrachtnemer dient bij aanmelding voor deze Overeenkomst dat wordt voldaan aan de gestelde voorwaarden in lid 1 het volgende document als bewijsstuk te overleggen:
 - a) het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A)
 - b) een uittreksel uit het Handelsregister, waaruit de tekeningsbevoegdheid blijkt van degene die de Overeenkomst ondertekent, niet ouder dan zes maanden na inschrijving.

3. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de volgende bewijsstukken te overleggen:
 - a) een verklaring van de belastingdienst nakoming fiscale verplichtingen, dat is voldaan aan de afdracht loonheffing en sociale verzekeringspremies niet ouder dan zes maanden
 - b) een VOG-RP
4. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Opdrachtnemer aan onderstaande geschiktheidseisen te voldoen.
 - a) financiële en economische draagkracht:
Continuïteit: de Opdrachtnemer dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van inschrijver, mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten. Te denken valt bijvoorbeeld aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat er sprake is van twijfels over de continuïteit.

Indien een Opdrachtnemer zich aanmeldt middels een samenwerkingsverband (combinatie), of met een onderaannemer, verklaart de Opdrachtnemer dat bij geen van de deelnemers van de combinatie/onderaannemer sprake is van twijfel met betrekking tot de continuïteit.

Indien Opdrachtnemer is vrijgesteld op grond van artikel 2:396 lid 6 BW van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, voldoet in plaats van de accountantsverklaring een kopie van de samenstellingsverklaring m.b.t. de jaarrekeningen over de afgelopen 3 vastgestelde boekjaren. Deze samenstellingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in Nederland algemene aanvaarde grondslagen voor financiële vastlegging en dienen te voldoen aan de wettelijke bepalingen welke aan een accountantsverklaring of aan een beoordelingsverklaring worden gesteld

b) technische bekwaamheid:

kwaliteitssysteem: Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een werkend kwaliteitssysteem ter beoordeling van de Opdrachtgever.

kerncompetentie: Opdrachtnemer heeft ervaring met het zelf uitvoeren van huishoudelijke ondersteuning (PGB/ZIN) bij een gemeentelijke Opdrachtgever en heeft in het jaar voorafgaand aan de Overeenkomst bij minimaal vijf (5) cliënten huishoudelijke ondersteuning geleverd.

personeel: Opdrachtnemer dient in het kader van de borging van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, over voldoende medewerkers (minimaal drie (3) personeelsleden) te beschikken, met een opleiding die aansluit bij de doelgroep. De Opdrachtnemer overlegt hiertoe informatie, ter beoordeling van de Opdrachtgever.

5. Teneinde aan te tonen dat wordt voldaan aan de gestelde voorwaarden in lid 4 dient de Opdrachtnemer bij aanmelding voor deze Overeenkomst de volgende documenten op verzoek als bewijsstuk te overleggen:
 - a) jaarrekening en/of kopie samenstellingsverklaring
 - b) bewijs m.b.t. werkend kwaliteitssysteem
 - c) referentieformulier (bijlage B)
 - d) bewijs m.b.t. personeel
6. Indien de Opdrachtnemer deel uit maakt van een concern/holdingmaatschappij en voor de invulling van het gevraagde onder lid 4 a continuïteit, gebruik maakt van de jaarcijfers van de concern / holdingmaatschappij, dient een aansprakelijkheidsverklaring bijgevoegd te worden. Uit deze verklaring moet blijken dat het concern of de holding zich bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst(en) voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend. Hiertoe is een holdingverklaring opgenomen als bijlage C.

Indien de holdingverklaring niet van toepassing is, dient u dit aan te geven op de holdingverklaring.

Wanneer de Opdrachtnemer, om te kunnen voldoen aan het gestelde in Deel IV van het UEA (de geschiktheidseisen), een beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit, moet de Opdrachtnemer in zijn UEA 'ja' aankruisen. Wanneer de Opdrachtnemer geen beroep doet op de draagkracht van een andere entiteit om te kunnen voldoen aan deel IV van het UEA, moet de Opdrachtnemer 'nee' invullen.

Indien de Opdrachtnemer een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, moet de Opdrachtnemer, bij aanmelding, voor elke entiteit, een afzonderlijk door elke entiteit ingevuld UEA in dienen, dat betrekking heeft op de betreffende entiteit. Zij hoeven enkel delen A en B van deel II en deel III van het UEA in te vullen. Deel IV hoeft alleen ingevuld te worden wanneer eisen hieruit van toepassing zijn op het beroep dat de Opdrachtnemer op de betrokken entiteit doet.

Let op: Voor zulke betrokken entiteiten gelden dezelfde eisen als hiervoor en in het UEA benoemd voor de Opdrachtnemer! Dat geldt ook voor de bewijsstukken.

Indien een beroep wordt gedaan op de financiële en economische draagkracht van een derde, dan moet deze derde zich jegens de opdrachtgever(s), conform bijlage D hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de Overeenkomst. Indien een beroep wordt gedaan op de ervaring van een derde, dan moet deze derde jegens de opdrachtgever(s) en jegens de partij die zich op die ervaring beroept, verklaren, conform bijlage E, dat de betreffende ervaring effectief ter beschikking wordt gesteld bij de uitvoering van de overeenkomst. Bijlagen D en E dienen op verzoek te worden overlegd aan Opdrachtgever.

Artikel 15 Eisen aan Opdrachtnemers t.b.v. uitvoering

1. Opdrachtnemer hanteert, werkt conform, leeft na en salarieert/schaalt in en schoolt medewerkers conform de laatst geldende Cao VVT. De Opdrachtnemer is verplicht al haar personeel, m.u.v. personeel dat uitgesloten is in deze CAO, de CAO VVT te betalen.
2. Opdrachtnemer voldoet aan vigerende wet- en regelgeving voor zover die van toepassing zijn op te uit te voeren Huishoudelijke Ondersteuning. Waaronder niet limitatief:
 - a. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - b. Gemeentelijke verordeningen en besluiten;
 - c. Mededingingswet;
 - d. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) 2018;
 - e. Wet Arbeidsomstandigheden (Wet Arbo);
 - f. Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT);
 - g. Burgerlijk Wetboek;
 - h. AMvB reële prijs Wmo.
3. Opdrachtnemer voldoet aan het door de Opdrachtgever vastgestelde verordening, besluit nadere regels en de Vigerende beleidsregels die in het kader van de Wmo zijn vastgesteld.
4. Opdrachtnemer hanteert in ieder geval de navolgende protocollen:
 - a. Weigering- en beëindiging zorg (bijlage 3);
 - b. Ongewenst gedrag Cliënt;
 - c. Behandeling klachten;
 - d. Veilig Thuis;
 - e. Signalering.
5. De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de daarvoor geldende Arbo-richtlijnen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het door haar ingezette personeel.
6. Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met Cliënten in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben

gedaan. Opdrachtnemer laat medewerkers hiertoe ook expliciet een eigen verklaring ondertekenen. Uit de verklaring blijkt dat medewerker zich bij ondertekening bewust is van de juridische gevolgen bij een onjuiste verklaring. Opdrachtnemer staat hiervoor garant. Naast voornoemde dient Opdrachtnemer op verzoek een VOG-verklaring voor deze medewerkers niet ouder dan 12 maanden te overleggen.

7. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks per 1 februari van het lopende jaar een overzicht van de onderwerpen van scholing die haar werknemers in de Huishoudelijke Ondersteuning in het afgelopen jaar hebben ontvangen.
8. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan het geven van inzicht in haar prijsopbouw. Opdrachtgever verstrekt informatie over de totstandkoming van de prijsopbouw aan Opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer dient het netwerk en het voorliggend veld te betrekken bij de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning. Indien dit leidt tot een lagere inzet van uren dan de gestelde Beschikking door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer dit direct te melden bij Opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer heeft gedurende het gehele jaar een uiterste inspanningsverplichting om de continuïteit van de Huishoudelijke Ondersteuning te waarborgen richting de Cliënt. Opdrachtnemer toont aan over voldoende kwalitatief personeel te beschikken. Indien in de vakantieperiode minder Huishoudelijke Ondersteuning ingezet kan worden door Opdrachtnemer, dient dit altijd met instemming van de Cliënt te gebeuren.
11. Opdrachtnemer is bekend met en in staat om te communiceren via iWmo.
12. Opdrachtgever controleert gedurende de looptijd van de Overeenkomst of Opdrachtnemer (nog) voldoet aan de voorwaarden.
13. Opdrachtgever kan besluiten met een Opdrachtnemer, die niet op de hiervoor voorgeschreven wijze kan aantonen te voldoen aan de voorwaarden, deze Overeenkomst onder ontbindende voorwaarde te sluiten dan wel voort te zetten. De Overeenkomst wordt in dat geval ontbonden als de betreffende Opdrachtnemer niet binnen maximaal zes Ondersteuningsperiodes na datum van constateren kan aantonen op de voorgeschreven wijze te voldoen aan de voorwaarden.

Paragraaf 2.2: Onderaanneming en contractoverneming

Artikel 16 Contractoverneming

1. De Opdrachtnemer mag zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst noch geheel noch ten dele aan een ander overdragen zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van Opdrachtgever.
2. Indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel in de positie van de Opdrachtnemer bijvoorbeeld ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze, mits de Opdrachtgever daarmee instemt, door een andere Opdrachtnemer worden vervangen, mits deze laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit voeren opdracht met zich meebrengt en de Cliënt hiermee instemt.

Artikel 17 Onderaanneming

1. Het is Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan onderdelen van deze opdracht in onderaanneming en derhalve voor haar rekening en risico, dan wel door derden te doen verrichten.
2. Aan toestemming als bedoeld in het eerste lid kan de Opdrachtgever redelijke voorwaarden verbinden.
3. De voorgaande leden 1 en 2 zijn van overeenkomstige toepassing indien de Opdrachtnemer een bestaande onderaannemer wenst te vervangen.
4. Opdrachtnemer garandeert dat onderaannemer voldoet aan alle eisen die ook voor de Opdrachtnemer gelden.

5. Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor alle zaken die de onderaannemer in het kader van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning namens Opdrachtnemer uitvoert.
6. Opdrachtnemer betaalt de onderaannemer een reële prijs.
7. Voor Opdrachtgever fungeert Opdrachtnemer als aanspreekpunt tijdens het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.

HOOFDSTUK 3: Eisen aan de opdracht en levering

Artikel 18 Totstandkoming van opdracht

1. De Opdrachtgever verstrekt bij toekenning van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning een Beschikking aan Cliënt en opdracht aan de Opdrachtnemer via iWmo.
2. Voor de opdracht die Opdrachtnemer via iWmo ontvangt heeft deze een leverings- en acceptatieplicht tegen de in deze Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
3. Als een Opdrachtnemer niet beschikt over voldoende capaciteit om nieuwe Cliënten te accepteren, is hij verplicht dit direct schriftelijk te melden bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht een Verbeterplan in te dienen waarin wordt aangegeven hoe men het capaciteitsprobleem oplost en binnen welke termijn. Indien de Opdrachtnemer deze melding niet of te laat doet is de Opdrachtgever gerechtigd een cliëntenstop af te kondigen. Dit tot het moment waarop de Opdrachtgever voldoende overtuigd is van de capaciteit van Opdrachtnemer conform Verbeterplan.

Artikel 19 Eisen aan de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

1. Opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking tot start van de Huishoudelijke Ondersteuning aan onderstaande voorwaarden:
 - a. Bij spoed wordt binnen 24 uur gestart met de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Opdrachtgever bepaalt wanneer er sprake is van spoed
 - b. binnen 5 werkdagen wordt contact opgenomen met de Cliënt om concrete afspraken te maken over de invulling van de Beschikking
 - c. Binnen 10 werkdagen is de Huishoudelijke Ondersteuning daadwerkelijk gestart
 - d. Indien noodzakelijk wordt de Huishoudelijke Ondersteuning in het weekend aangeboden
 - e. Indien er geen overeenstemming met Cliënt wordt bereikt, dient dit onmiddellijk aan Opdrachtgever gemeld te worden.
 - f. Per Cliënt wordt een Dossier bij bijgehouden, hierin wordt onder andere opgenomen:
 - NAW-gegevens van cliënt;
 - Cliëntnummer Opdrachtgever;
 - Datum opdracht;
 - De datum van de start en einde van de werkzaamheden;
 - Afspraken met andere dienstverleners, mantelzorgers en zorgverleners in het kader van samenwerking t.b.v. optimale ondersteuning van de Cliënt;
 - Bijzonderheden of signalen van relevante veranderingen in de leefsituatie van de Cliënt;
 - Daadwerkelijk verleende Huishoudelijke Ondersteuning.
2. Opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking tot haar personeel aan onderstaande voorwaarden:

- a. Het ingezette personeel beschikt over competenties en vaardigheden die nodig zijn om de Huishoudelijke Ondersteuning uit te kunnen voeren.
 - b. Cliënten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd.
 - i de medewerker respecteert de levenssfeer en de leefpatronen van de Cliënt; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé-zaken, vertrouwelijk omgaan met privé-gegevens, zorgvuldig omgaan met eigendommen van de Cliënt, rekening houden met de dagelijkse leefpatronen van de Cliënt;
 - ii de medewerker staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de Cliënt met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
3. Opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking communicatie en bereikbaarheid met de Cliënt aan onderstaande voorwaarden:
- a) Elke vorm van communicatie met de Cliënt en het meewerkende Netwerk vindt plaats in begrijpelijke Nederlandse taal;
 - b) de informatie is voor alle Cliënten of diens vertegenwoordig(st)er goed te begrijpen, ook wat betreft de beleids- en stelselwijzigingen;
 - c) de Cliënt en het meewerkende Netwerk zijn goed geïnformeerd over de rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, zorg voor materialen in huis, privacy, klachten, schadevergoeding, de Cliëntenraad) van Cliënt;
 - d) de Cliënt en het Netwerk weet waar hij terecht kan met vragen, problemen of klachten;
 - e) draagt zorg voor een optimale telefonische en e-mail bereikbaarheid van haar vestiging op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur;
 - f) de Cliënt en indien van toepassing het Netwerk worden snel en correct geïnformeerd over wat er met zijn wensen en/of klachten gebeurt.
4. Opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning met betrekking tot werkzaamheden en werktijden aan onderstaande voorwaarden:
- a) de Cliënt tijdig ingelicht als een medewerker op een andere tijd komt;
 - b) bij ziekte of verlof van de medewerker wordt in overleg en naar tevredenheid van de Cliënt naar een passend alternatief gezocht;
 - c) het aantal medewerkers dat voor Huishoudelijke Ondersteuning bij een Cliënt komt, tot een minimum beperkt;
 - d) door de medewerker zal een legitimatie getoond worden als de Cliënt daarom vraagt.

Artikel 20 Beëindiging van Opdracht

1. Onverlet wettelijke mogelijkheden tot beëindiging eindigt een Opdracht:
- a. Door het bereiken van de in de Opdracht bepaalde einddatum;
 - b. Bij toekenning van een indicatie in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), de dag voorafgaand aan ingangsdatum indicatie Wlz;
 - c. Bij het overlijden van de Cliënt, de dag na overlijden; tenzij er een achterblijvende partner is, dan wordt de opdracht na vier (4) weken beëindigd;
 - d. Bij uitschrijving uit de Basisregistratie Personen (BRP), de dag van uitschrijving;
 - e. Als Cliënt schriftelijk verzoekt om beëindiging;
 - f. Eenzijdig door middel van schriftelijke opzegging door Opdrachtgever:
 - i. bij wanprestatie door Opdrachtnemer: het niet conform de Opdracht uitvoeren van de opdracht;
 - ii. indien de situatie van de Cliënt vóór afloop van de duur van de Opdracht verandert, waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning niet langer noodzakelijk is of aangepast dient te worden kan de Opdrachtgever het besluit beëindigen ofwel aanpassen; of

- iii. in geval van verhuizing van de Cliënt buiten de gemeentelijke grens per datum verhuizing.
- g. Opdrachtnemer kan Huishoudelijke Ondersteuning aan Cliënt alleen weigeren als de Opdrachtnemer aantoont dat er zwaarwegende redenen bestaan op grond waarvan de Ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtnemer dient in voorkomende situaties het protocol zorgweigering en beëindiging (bijlage 3) te hanteren.

Artikel 21. Signaleringsfunctie, rapportage en terugkoppeling

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten van personeel, dat is toegerust waarneembare veranderingen in de leefsituatie en het gedrag van Cliënt op te merken en te rapporteren aan de daartoe bij Opdrachtnemer verantwoordelijk persoon.
2. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de leidinggevende kennis heeft van de lokale / regionale sociale kaart. Opdrachtnemer instrueert en traint de leidinggevenden zodanig dat zij de gerapporteerde signalen van veranderingen in de leefsituatie van Cliënten kunnen vertalen. Opdrachtnemer onderneemt zelf actie en schakelt indien nodig met het netwerk van de Cliënt, of andere betrokkenen zoals professionals op het gebied van welzijn, wonen en zorg.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor terugkoppeling aan Opdrachtgever wanneer er sprake is van achteruitgang in de leefsituatie van Cliënt en inwonende gezinsleden. Dit om escalatie te voorkomen.

HOOFDSTUK 4: Financiële en administratieve bepalingen

Paragraaf 4.1 Tarief en indexering

Artikel 22 Tarief en indexering

1. Opdrachtgever betaalt Opdrachtnemer de tarieven per geleverd product per tariefeenheid zoals opgenomen in bijlage 4 Producten en tarieven. Dit tarief bestaat conform de AMvB reële prijs Wmo uit de volgende elementen: kosten van de beroepskracht, redelijke overheadkosten, kosten voor niet productieve uren, reis- en opleidingskosten, een indexatie van loonkosten, kosten als gevolg van gemeentelijke eisen. Voorafgaand aan het bepalen van de reële prijs, is door Opdrachtgever een prijsuitvraag gedaan bij potentiële Opdrachtnemers, is de prijs vastgesteld en is potentiële Opdrachtnemers de gelegenheid geboden om individueel door middel van een gesprek, hierop te reageren.
2. Met ingang van de eerste dag van de eerstvolgende Ondersteuningsperiode na inwerkingtreding van de nieuwe CAO, zal indexering conform de CAO Loonindex VVT toegepast worden. Per 1 januari 2021 wordt het tarief eenmalig verhoogd met 2,00 % ter compensatie van tredestijging.
3. Het overeengekomen uurtarief wordt omgerekend naar een afgerond minutentariaf op twee (2) decimalen. Jaarlijks wordt in Ondersteuningsperiode 1 van het opvolgende jaar het verschil tussen het overeengekomen uurtarief en het Minutentariaf x 60 verrekend op basis van de daadwerkelijk geleverde uren. Opdrachtnemer stuurt hier de Opdrachtgever een creditfactuur dan wel een aanvullende factuur.

Paragraaf 4.2 iWmo-berichtenverkeer, facturatie, betaling en eigen bijdrage

Artikel 23 iWmo-berichtenverkeer en overige berichten

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo -berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of het VECOZO Schakelpunt.

2. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden zoals landelijk vastgesteld. Dit via de standaarden van het Zorginstituut Nederland en van Vektis en de productcodelijst behorende bij deze Overeenkomst (zie bijlage 4 Producten en tarieven).
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen overige mail-berichten en documenten elektronisch uit via beveiligde mail.
4. Partijen adresseren elkaar in het iWmo-berichtenverkeer wederzijds middels de Gemeente-code respectievelijk de AGB-code.
5. Binnen deze Overeenkomst worden de volgende berichten gehanteerd

Bericht	Naam	Verzender
i-Wmo 301	Toewijzingsbericht (=Opdracht)	Gemeente
i-Wmo 302	Retourbericht op 301	Opdrachtnemer
i-Wmo 303	Declaratiebericht 303D (op termijn overstap naar facturatiebericht 303F)	Opdrachtnemer
i-Wmo 304	Retourbericht op 303	Gemeente
i-Wmo 305	Start dienstverlening	Opdrachtnemer
i-Wmo 306	Retourbericht op 305	Gemeente
i-Wmo 307	Stop dienstverlening	Opdrachtnemer
i-Wmo 308	Retourbericht op 307	Gemeente

6. Ter praktische uitvoering van het gestelde in lid 1 tot en met 5 maakt de Opdrachtgever in overleg met de gecontracteerde Opdrachtnemers een werkafsprakenboek waarin de afspraken met betrekking tot het I-Wmo-berichtenverkeer verder worden uitgewerkt.

Artikel 24 Facturatie en betaling

1. Opdrachtnemer dient uiterlijk (4) vier weken na afloop van de Ondersteuningsperiode de declaratie in bij Opdrachtgever. Gelet op de boekjaarafsluiting dienen de (concept) declaraties/facturen van het boekjaar uiterlijk op 20 januari van het volgende boekjaar door Opdrachtgever te zijn ontvangen.
2. De Ondersteuningsperiodes zijn gelijk aan de door CAK gehanteerde vier wekelijkse periodes. Indien het CAK overstapt van Ondersteuningsperiodes naar andere periodes, bijvoorbeeld maanden, dan stappen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg ook over op deze nieuwe periodes.
3. Opdrachtnemer is verplicht om bij declaratie/facturatie de in bijlage 4 Producten en tarieven vermelde productcodes en de bijbehorende tarieven per product per eenheid te hanteren.
4. Wanneer Opdrachtgever overstapt van 303 declaratie naar 303 facturatie, is Opdrachtnemer verplicht hieraan (voor Opdrachtgever kosteloos) mee te werken.
5. Indien een Cliënt tijdelijk, (4) vier weken of langer, geen huishoudelijke ondersteuning kan/zal afnemen dient Opdrachtnemer de huishoudelijke ondersteuning tijdelijk stop te zetten. Hiervoor dient een 307 bericht Stop Zorg gestuurd te worden. Gedurende deze periode van tijdelijke stopzetting vindt geen declaratie / facturatie plaats.
6. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever na afloop van iedere Ondersteuningsperiode voor de feitelijke geleverde prestaties door middel van het bericht Declaratie (303D) een declaratie.
7. Voor ieder ontvangen declaratiebericht wordt door Opdrachtgever een retourbericht verzonden zoals opgenomen in de standaarden.
8. Indien Opdrachtgever een declaratieregels afkeurt, wordt de declaratieregels indien nodig gecorrigeerd en opnieuw aangeleverd. Omdat gewerkt wordt met declaratie wordt de afgekeurde regel niet gecrediteerd.
9. Betaling van de goedgekeurde declaratieregels vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het Declaratiebericht.
10. Van de goedgekeurde declaratieregels verstuurt de Opdrachtnemer per Ondersteuningsperiode of eenmaal per kalenderjaar een officiële factuur in pdf formaat.

Indien in het werkafsprakenboek wordt afgesproken om over te stappen van 303D declaratie naar 303F wordt lid 6 t/m 10 vervangen door onderstaande leden 6 t/m 10.

Indien in het protocol wordt afgesproken om over te stappen van van 303D declaratie naar 303F wordt lid 5 t/m 9 vervangen door onderstaande leden 6 t/m 10.

6. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever na afloop van iedere Ondersteuningsperiode voor de feitelijke geleverde prestaties door middel van het bericht Facturatie (303F) een factuur.
7. Voor ieder ontvangen facturatiebericht wordt door Opdrachtgever een retourbericht verzonden zoals opgenomen in de standaarden.
8. Indien Opdrachtgever een factuurregel afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door Opdrachtnemer expliciet in een separaat bericht (303F) gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd en opnieuw aangeleverd. Na goedkeuring van de nieuwe ingediende creditregels gaat Opdrachtgever over tot betaling van de factuur.
9. Betaling van de goedgekeurde facturen vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het Facturatiebericht
10. Partijen komen overeen dat het bericht Facturatie wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijk zin van het woord. Daarbij komen Partijen overeen dat het bericht Facturatie beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm in deze Overeenkomst.

Specifieke afspraken met betrekking tot bestaande Cliënten HH basis en plus en nieuwe Cliënten

11. Opdrachtnemer brengt bij Beschikking huishoudelijk ondersteuning in minuten uitsluitend de direct aan Cliënt besteedde tijd in rekening conform het vastgestelde tarief. Dit betekent dat indirect Cliëntgebonden tijd (administratie, gesprekken met en over de Cliënt en reistijd) is verwerkt in de hoogte van het tarief en kan dus niet (separaat) worden gefactureerd.

Artikel 25 Eigen bijdrage

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor informatieaanlevering aan het CAK op basis waarvan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage kan toesturen aan de Cliënt
2. Informatieaanlevering door Opdrachtnemer bedoeld in artikel 25 lid1 is verplicht voor producten in de productcodelijst zoals opgenomen in bijlage 4 voor zover bij deze productcode de kolom 'Code CAK' is ingevuld.

HOOFDSTUK 5 Privacy en informatiebeveiliging

Artikel 26 Privacy en Informatiebeveiliging

1. Opdrachtnemer dient bij ingangsdatum Overeenkomst te voldoen aan hetgeen bepaald is in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer past de AVG op de juist wijze toe op onderhavige Opdracht en moet kunnen aantonen dat hij de juiste organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om aan de vigerende wetgeving te voldoen. Zo nodig dient Opdrachtnemer een TPM- verklaring te kunnen overleggen. Datalekken dienen onmiddellijk, uiterlijk binnen 24 uur, bij de Opdrachtgever gemeld te worden. Nadere afspraken over het verwerken van persoonsgegevens zullen worden neergelegd in een verwerkersovereenkomst, dan wel een Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 26 AVG.
2. Opdrachtgever sluit tegelijkertijd met het sluiten van de Overeenkomst met Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst af, dan wel Opdrachtgever stelt een Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 26 AVG (gedeelde verantwoordelijkheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer) op. In die verwerkersovereenkomst, respectievelijk een Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 26 AVG, worden voorwaarden en eisen omschreven waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen ten aanzien van het verwerken en beveiligen van

persoonsgegevens. Na ondertekening van de Overeenkomst wordt met de Opdrachtnemer de verwerkersovereenkomst ingevuld en definitief gemaakt, dan wel wordt een Overeenkomst met betrekking tot de gedeelde verantwoordelijkheid opgesteld. NB: voor het sluiten van een verwerkersovereenkomst dan wel een Overeenkomst ten aanzien van de gedeelde verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, worden uitsluitend de daartoe geldende formats van de gemeente Sittard-Geleen gebruikt.

3. Opdrachtnemer zorgt in het kader van de AVG voor een verwerkersovereenkomst met zijn Onderaannemer.

HOOFDSTUK 6 Social return

Artikel 27 Social return

De Opdrachtgever wil samen met de Opdrachtnemer(s) haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen bij het creëren van werkgelegenheid om enerzijds deelnemers van Beroeps Opleidende Leerweg (MBO) optimaal kansen te bieden tot opleiding in de praktijk. Anderzijds krijgen uitkeringsgerechtigden, in samenwerking met de Opdrachtgevers gemeenten Stein en Beek mogelijkheden werkervaring op te doen, vakkennis op peil te houden en het kwalificatieniveau te verhogen.

1. de doelgroep (bij voorkeur uit Westelijke Mijnstreek) bestaat uit:
 - werkloos werkzoekenden ongeacht de uitkeringssituatie (het betreft Participatiewet, WW-ers, WIA-ers, Nuggers/ANW-ers);
 - met werkloosheid bedreigde inwoners;
 - WSW-ers;
 - leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, met dien verstande dat op deze wijze maximaal 50% van de gecreëerde werkgelegenheid in gevuld kan worden.
2. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tenminste 2% van de totale opdrachtwaarde aan te wenden voor een sociale tegenprestatie. Deze Social Return verplichting zal ingaan na het passeren van een drempelwaarde op de Overeenkomst van € 100.000,- gerealiseerde omzet bij de gemeentelijke Opdrachtgevers (Sittard-Geleen, Stein en Beek) gezamenlijk.
3. Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ingang van de Overeenkomst contact op met de SROI functionaris verbonden aan het Werkgevers Servicepunt Westelijke Mijnstreek, telefoonnummer 06-15833728 of via mail lars.offermans@sittard-geleen.nl (CC naar Contractmanagement) over de invulling van de in het kader van deze regeling te realiseren inspanningsverplichting; Opdrachtnemer stelt na overleg met de SROI functionaris een planning op van de inzet van de doelgroep op dit project.
4. Werkgevers Servicepunt Westelijke Mijnstreek kan bemiddelen en adviseren in de toeleiding van voor het werk in te schakelen werklozen. De wijze waarop en de voorwaarden waaronder dit gebeurt zullen in nader overleg tussen Opdrachtnemer en het schakelpunt WerkgeversService Westelijke Mijnstreek worden vastgesteld. Het staat Opdrachtnemer uiteraard vrij om hierin zelf het voortouw te nemen;
5. Opdrachtnemer verstrekt periodiek een overzicht (format nader te bepalen) aan het Werkgevers Servicepunt Westelijke Mijnstreek van de stand van zaken van de sociale tegenprestatie in het kader van deze Overeenkomst.

HOOFDSTUK 7 Verantwoording, monitoring en Cliëntonderzoek

Paragraaf 7.1 Verantwoording

Artikel 28 Verslaglegging

1. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever binnen (1) één maand, nadat het verzoek is ontvangen, een digitale rapportage van de navolgende managementrapportage. Waarbij een uitsplitsing per kwartaal en cumulatief over het lopende jaar plaatsvindt:

- a. Realisatie:
 - i. Aantal dagen tussen datum Opdracht en aanvang Huishoudelijke Ondersteuning bij Cliënt;
 - ii. Aantal Cliënten waarbij langer dan 4 weken geen Huishoudelijke Ondersteuning is geboden en de reden hiervan.
 - b. Klachten: overzicht van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en getroffen maatregelen n.a.v. klacht.
 - c. Indien Opdrachtgever andere rapportages wenst, dan zal Opdrachtnemer er medewerking aan verlenen om deze aan te leveren.
2. Uiterlijk voor 30 juni van het opvolgende jaar stuurt Opdrachtnemer een kopie van het jaarverslag naar leveranciersmanager van de Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer daarvan wettelijk is vrijgesteld.
 3. Indien Opdrachtgever op een later tijdstip andere informatie nodig heeft om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtnemer meewerken aan beveiligde digitale verstrekking hiervan.
 4. Indien Opdrachtgever het noodzakelijk acht, overlegt Opdrachtnemer ten behoeve van de controle op de financiële rechtmatigheid van de bestedingen, alle door de Opdrachtgever gevraagde documenten, informatie en/of (accountants)verklaring conform het voor dat jaar geldende controleprotocol. Het controleprotocol wordt door Opdrachtgever uiterlijk op 1 december van het lopende jaar aan Opdrachtnemer verstrekt.
Uiterlijk 1 maart dienen de productiecijfers en indien nodig de eigen verklaring en de bestuurdersverklaring te worden aangeleverd aan Opdrachtgever.
Uiterlijk 1 april dient de controleverklaring en/of overige uitgevraagde documenten of informatie te worden aangeleverd aan de Opdrachtgever.
 5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties uit te voeren bij Opdrachtnemers die geen (accountants)verklaring dienen aan te leveren.

Pargraaf 7.2 Monitoring

Artikel 29 Monitoring en kwaliteitscontrole

1. Opdrachtgever meet periodiek of Opdrachtnemer aan de eisen zoals vermeld in artikel 19 voldoet. Mocht er gedurende looptijd van de Overeenkomst op andere kwaliteitscriteria getoetst worden, dan zullen deze criteria met Opdrachtnemer ontwikkeld worden. Vervolgens zal Opdrachtgever deze kwaliteitscriteria vaststellen.
2. Op grond van de resultaten van de monitoring kan er voor Opdrachtgever aanleiding zijn om Opdrachtnemer op te dragen een Verbeterplan ter verbetering van de kwaliteit op te stellen. Dit Verbeterplan wordt binnen (6) zes weken na opdracht ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
3. De kosten voor het opstellen van het Verbeterplan en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van Opdrachtnemer. Na goedkeuring van het verbeterplan krijgt opdrachtnemer de kans om binnen twee (2) Ondersteuningsperiodes haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde resultaten. Opdrachtnemer kan in deze periode tijdelijk een cliëntenstop krijgen. De Cliëntenstop kan met maximaal (4) vier Ondersteuningsperiodes verlengd worden. Beoordeling vindt plaats aan het einde van iedere Ondersteuningsperiode.
4. Voldoet Opdrachtnemer na (6) zes Ondersteuningsperiodes nog niet aan de vereisten dan wordt de overeenkomst conform artikel 10 lid 2 sub b ontbonden.
5. Indien Opdrachtnemer gedurende (18) achttien Ondersteuningsperiodes drie keer tijdelijk een cliëntenstop heeft gehad, wordt de overeenkomst conform artikel 10 lid 2 sub b ontbonden.

Paragraaf 7.3 Cliëntervaringsonderzoek en klachten

Artikel 30 Cliënttevredenheids-/ervaringsonderzoek

Wanneer Opdrachtnemer een Cliënttevredenheidsonderzoek uit wil voeren met betrekking tot de uitvoering van Huishoudelijke Ondersteuning, wordt dit met contractmanagement bij Opdrachtgever vooraf afgestemd. Deze afstemming heeft als doel te voorkomen dat Cliënten onnodig belast worden.

Artikel 31 Klachtenregeling

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt.
2. Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door Cliënten en Opdrachtgever kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.
3. Opdrachtnemer neemt elke klacht direct in behandeling en zorgt voor een snelle en tijdige afhandeling van de klacht.
4. Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen over de ontvangst van de klacht en de manier waarop deze in behandeling wordt genomen. Opdrachtnemer deelt schriftelijk aan de Cliënt mee op welke termijn de klacht naar verwachting is opgelost.
5. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, start ondersteuning, geleverde uren, gedrag van medewerkers en bereikbaarheid..
6. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht Opdrachtnemer er met de Cliënt niet uitkomt, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Voor de periodieke aanlevering van klachten bij de Opdrachtgever gelden de afspraken in artikel 28 lid 1.

Paragraaf 7.4 Toezicht

Artikel 32 Toezicht op uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat toezicht op uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning, welke onder zijn verantwoordelijkheid wordt uitgevoerd.
2. De Opdrachtgever heeft de GGD Zuid Limburg aangewezen als toezichthouder calamiteiten aangewezen. Opdrachtnemer is conform de Wmo 2015 verplicht om calamiteiten te melden. Calamiteiten dienen gemeld te worden bij de GGD conform bijlage 5.

HOOFDSTUK 8: Verzekeringen en aansprakelijkheid

Paragraaf 8.1 Verzekering

Artikel 33 Verzekering

De Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade die verband houdt met de werkzaamheden van deze opdracht en is hiervoor afdoende verzekerd (bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid). De dienstverlener vergoedt verder alle schade die door toedoen van de dienstverlener of diens zorgverleners tijdens de uitvoering van de werkzaamheden aan de cliënt zijn toegebracht.

Paragraaf 8.2 Aansprakelijkheid

Artikel 34 Wet Ketenaansprakelijkheid

1. Partijen gaan ervan uit dat op hun relatie en op de onderhavige Overeenkomst de Wet Ketenaansprakelijkheid van toepassing is.
2. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken die door de Ontvanger der directe belastingen of de Bedrijfsverenigingen in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die Wet gebaseerde verhaalsanspraken van (onder)aannemers die met (een deel van) de opdracht zullen worden belast.

Artikel 35 Vrijwaring

1. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle eventuele aanspraken inclusief boetes van de betreffende bevoegde instanties, indien de Opdrachtnemer, en/of de door de Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, het bepaalde bij of krachtens de Wet Ketenaansprakelijkheid, de Wet Aanpak Schijnconstructies, de Wet arbeid vreemdelingen of de Arbeidsomstandighedenwet overtreden, alsmede tegen eventuele verhaalsanspraken van onderaannemers, alsmede tegen alle uit de overtreding voortvloeiende schade (als inkomensderving of aanspraken van derden).
2. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tevens voor alle eventuele aanspraken die worden ingesteld door de werknemer c.q. derden van de Opdrachtnemer of diens onderaannemer op grond van de ketenaansprakelijkheid voor loon die voortvloeit uit de Wet Aanpak Schijnconstructies.
3. De Opdrachtgever is gerechtigd de betreffende aanspraken en schade te verrekenen met de nog openstaande betalingen aan de Opdrachtnemer. Indien dat bedrag niet toereikend is, zal de Opdrachtnemer het (resterende) bedrag uiterlijk binnen 14 dagen, gerekend vanaf het moment waarop de Opdrachtgever om betaling heeft verzocht, betalen aan de Opdrachtgever. Bij gebreke daarvan is de Opdrachtgever gerechtigd om ter zake het (resterende) bedrag een beroep te doen op een eventueel ter zake de nakoming van de opdracht verstrekte garantie.
4. Ingeval van onderaanneming legt de Opdrachtnemer de verplichtingen als genoemd in dit artikel volledig en onverkort naar de onderaannemer door, inclusief de verplichting deze op zijn beurt weer op te leggen aan eventuele subonderaannemers, maar blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de betreffende regelgeving.

HOOFTSTUK 9: Overige bepalingen

Artikel 36 Vreemdelingenarbeid en Arbeidsomstandigheden

1. De Opdrachtnemer is verplicht om ervoor te zorgen en staat jegens de Opdrachtgever ervoor in dat er op het werk geen arbeid wordt verricht die in strijd is met hetgeen is gesteld bij of krachtens de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Arbeidsomstandighedenwet. In dit kader dient de Opdrachtnemer onder andere, maar niet uitsluitend:
 - zich ervan te vergewissen dat natuurlijke personen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs als omschreven in artikel 1, eerste lid onder 1° t/m 3° van de Wet op de identificatieplicht op het werk bij zich hebben. Ongeacht de hierna genoemde verplichtingen toont de Opdrachtnemer op eerste verzoek van of namens de Opdrachtgever dit identiteitsbewijs, of, indien de Opdrachtgever daarmee volstaat, een kopie daarvan, aan de Opdrachtgever alvorens betrokkene zijn werkzaamheden ter uitvoering van deze opdracht aanvangt;
 - de Opdrachtgever toe te staan onaangekondigd controles uit te (laten) voeren ter zake, waar en op welk tijdstip dan ook, alsmede om van werknemers van de Opdrachtnemer de identiteit vast te stellen, de echtheid en geldigheid van het identiteitsbewijs van

- betrokkenen vast te stellen en zo nodig melding te maken bij de Arbeidsinspectie en/of politie van (mogelijke) overtreding van de Wav. De Opdrachtnemer zal de betrokken werknemers verplichten aan deze controles mee te werken;
- ervoor te zorgen dat ter zake de uitvoering van deze opdracht geen vreemdelingen waarvoor de tewerkstellingsvergunningplicht van toepassing is, werkzaamheden verrichten zonder dat voor deze vreemdelingen een tewerkstellingsvergunning voorhanden is;
 - op verzoek van de Opdrachtgever (of diens rechtsopvolger) een verklaring te verstrekken die is opgemaakt door een registeraccountant en waaruit blijkt dat het personeel alle rechten ontvangt die voortvloeien uit de CAO en dat de loonbelasting en sociale premies volgens de wettelijke richtlijnen worden afgedragen.
2. De hiervoor in dit artikel, onder 1., genoemde verplichtingen zijn te zien als 'eigen' verplichtingen van de Opdrachtnemer en als integraal onderdeel van de (hoofd)opdracht (tot het realiseren van een in de opdracht omschreven werk en/of het uitvoeren van de in de opdracht omschreven werkzaamheden).
 3. De hiervoor in dit artikel, onder 1., genoemde verplichtingen worden bij dezen door de Opdrachtgever tevens als zelfstandige opdracht/verplichtingen aan de Opdrachtnemer verstrekt en worden door de Opdrachtnemer tevens als zelfstandige opdracht/verplichtingen aanvaard.
 4. Deze zelfstandige opdracht/verplichtingen heeft (hebben) derhalve betrekking op -verkort weergegeven- het namens de Opdrachtgever zorgen voor (incl. het houden van toezicht op) de naleving van de Wav door de Opdrachtnemer, zodat de Opdrachtnemer op grond van deze opdracht uit dit artikellid dus de verplichtingen van de Opdrachtgever uit de Wav uitvoert. Deze opdracht geldt aldus naast de eigen verplichtingen van de Opdrachtnemer op grond van de Wav. Dat namens de Opdrachtgever zorgen voor (incl. het houden van toezicht op) de naleving van de Wav heeft betrekking op alle werkzaamheden die door de Opdrachtnemer zelf worden uitgevoerd in het kader van de opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer en op alle werkzaamheden die in het kader van de opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer worden uitgevoerd door onderaannemers, zowel de onderaannemers die rechtstreeks door de Opdrachtnemer zijn ingeschakeld als de (onder)onderaannemers die niet rechtstreeks door de Opdrachtnemer zijn ingeschakeld.

Artikel 37 Wet aanpak Schijnconstructies

Op de opdracht wordt de Wet aanpak van schijnconstructies geacht van toepassing te zijn. Opdrachtnemer en alle voor de dienstverlening ingeschakelde onderaannemers dienen volledig te handelen conform de gestelde bepalingen in de Wet aanpak schijnconstructies.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt

Wethouder van
de Gemeente Beek

Opdrachtnemer

Namens deze
Wethouder

Voor deze:

.....
de heer T. van Es

.....

Plaats: Beek
Datum:

Plaats:
Datum: