

OVEREENKOMST WMO-HUISHOUDELIJKE HULP

Tussen
de gemeente:

Drachten | Smallerland

en

XXXX

Contractnummer: 2023-019855-X

d.d. ~~12-06-2023~~ 04-07-2023 _aangepast na nvi

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1.	Begripsbepalingen.....	6
Artikel 2.	Onderwerp van de overeenkomst	10
Artikel 3.	Duur van de overeenkomst.....	10
Artikel 4.	Wijzigen overeenkomst	11
Artikel 5.	Toetreding nieuwe aanbieders	12
Artikel 6.	Inzet onderaanbieders en deelnemers	12
Artikel 7.	Totstandkoming en beëindiging dienstverleningsopdracht	12
Artikel 8.	Meld- en informatieverplichting aanbieder.....	13
Artikel 9.	Tarieven en indexering.....	14
Artikel 10.	Declaraties	14
Artikel 11.	Niet-toerekenbare tekortkoming.....	15
Artikel 12.	Maatregelen, opschorten en ingebrekestelling overeenkomst.....	15
Artikel 13.	Beëindiging van de overeenkomst.....	16
Artikel 14.	Continuïteit dienstverlening	17
Artikel 15.	Rechtsopvolging/fusies/overnames/vervreemding	17
Artikel 16.	Gegevensbescherming.....	18
Artikel 17.	Verantwoording en materiële controle	18
Artikel 18.	Acquisitie.....	19
Artikel 19.	Aansprakelijkheid en verzekering	19
Artikel 20.	Slotbepaling	19
BIJLAGE 1: PROGRAMMA VAN EISEN		21
1.	Eisen Gemeente	21
1.1	Transparantie en duidelijkheid	21
1.2	Betrouwbaarheid en nakomen van afspraken.....	21
1.3	Correcte bejegening en inlevingsvermogen	21
1.4	Verantwoordelijkheid in relatie tot gestelde eisen	21
2.	Eisen aanbieder.....	22
2.1	Wet- en regelgeving en overige van toepassing zijnde (beroeps)codes, normen en vereisten	22
2.2	iWmo, administratie en gegevensuitwisseling en bedrijfsstructuur	23
2.3	Kwaliteitsmanagementsysteem.....	24
2.4	Winsten en uitkeringen.....	25
2.5	Financiële verantwoording	26
2.6	Toezicht op kwaliteit en materiële controle en fraudeonderzoek	26

2.7	Begeleidingsplan	27
2.8	Eisen aan de uitvoering van de ondersteuning.....	29
2.9	Individueel maatwerk en duurzame zelfredzaamheid	30
3.	Communicatie	30
3.1	Communicatie tussen aanbieder en gemeenten.....	30
3.2	Communicatie tussen aanbieder en cliënt	31
3.3	Overlegstructuren	31
3.3.1	Werktafels.....	31
3.4	Contractmanagement	32
4.	Aanvullende vereisten (hoofd)aanbieders en onderaannieder en samengestelde entiteiten en deelnemers	32
4.1	Verantwoordelijkheid hoofdaanbieder en onderaannieder.....	32
4.1.1	Rol van de hoofdaanbieder.....	33
4.1.2	Rol van de onderaannieder.....	33
4.1.3	Taken en verantwoordelijkheden	33
4.1.4	Voorwaarden voor inzet onderaannieder	34
5.	Eisen aan in te zetten medewerkers en vrijwilligers	34
5.1	Basiscompetenties	35
5.2	Aanvullende eisen per product.....	36
	BIJLAGE 2: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	38
	BIJLAGE 3: BEGELEIDINGSVORM/PRODUCTOMSCHRIJVING	39
1.1	Algemene uitgangspunten die gelden voor de Huishoudelijke Hulp.....	39
1.2	Huishoudelijke Hulp (perceel 1).....	40
	BIJLAGE 4: PROCES MELDING EN OPDRACHTVERLENING	42
1.1	Proces melding tot opdrachtverstrekking aanbieders HH.....	42
	BIJLAGE 5: UITVOERINGSVOORWAARDEN	47
1.1	Samenwerken en samen innoveren en optimaliseren	47
1.2	Aanvullend contracteren gedurende de looptijd van de overeenkomst.....	47
1.3	Kwaliteit van dienstverlening.....	48
1.3.1	Managementrapportage.....	48
1.3.2	Contractgesprekken	48
1.3.3	Klachtenafhandeling	48
1.3.4	Toetsen kwaliteit van de dienstverlening	49
	Annex 1 Administratieprotocol gemeente Smallerland.....	50
	BIJLAGE 6 PLAN VAN AANPAK AANBIEDER.....	51

BIJLAGE 7: PROCESDOCUMENT EN NOTA'S VAN INLICHTINGEN EN INSCHRIJVING	52
BIJLAGE 8: OPBOUW VASTGESTELDE REËLE TARIEVEN	53

ONDERSTAANDE PARTIJEN:

Gemeente Smallingerland, gevestigd en kantoorhoudend aan Gauke Boelensstraat 2, 9203 RM te Drachten, in dezen op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door J. Rijpstra, burgemeester Gemeente Smallingerland.

hierna te noemen **de gemeente**;

EN

xxx gevestigd te xxx en kantoorhoudend xxx in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxx hierna, verder te noemen "**aanbieder**", wordt gecontracteerd voor het gegunde perceel Huishoudelijke Hulp.

De overeenkomst noemt Gemeente en aanbieder gezamenlijk **partijen** en ieder van hen afzonderlijk ook **een partij**.

PARTIJEN NEMEN HET VOLGENDE IN ACHT:

- I. de Gemeente wenst haar inwoners in het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) algemene voorzieningen aan te bieden en dient maatwerkvoorzieningen te verstrekken aan haar inwoners die daarvoor in aanmerking komen (hierna te noemen: **cliënt**) ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie. Deze overeenkomst heeft betrekking op de aan aanbieder gegunde maatwerkvoorziening Perceel 1: Huishoudelijke Hulp waarvoor Gemeente Smallingerland (hierna te noemen Gemeente) een inkoopprocedure met het kenmerk 2023-019855 heeft doorlopen;
- II. aanbieder kan naast deze maatwerkvoorziening een aanbod van algemene voorzieningen en andere maatwerkvoorzieningen bieden;
- III. Gemeente heeft Carins de opdracht gegeven namens de Gemeente als centraal punt te fungeren waar onder andere aanvragen of meldingen voor maatwerkvoorziening kunnen worden ingediend. Ook draagt Carins namens de Gemeente onder andere zorg voor het uitvoeren van onderzoek en het opstellen van het ondersteuningsplan;
- IV. partijen zijn gedurende de uitvoering van de overeenkomst flexibel en delen proactief wederzijdse deskundigheid, ervaring en kennis met betrekking tot de uitvoering van de Wmo 2015;
- V. partijen zorgen ervoor dat zij elkaar, voor zover relevant, op de hoogte houden van de lokale en regionale infrastructuur en de sociale kaart, zodat zij cliënten hierover kunnen informeren en hierop kunnen attenderen;
- VI. partijen kunnen binnen de reikwijdte van deze overeenkomst nadere overeenkomsten sluiten, voor zover aan de hand van een specifieke zorgvraag de huidige gegunde producten niet toereikend zijn. Wanneer de gecontracteerde aanbieders geen passend aanbod hebben of op redelijke termijn kunnen ontwikkelen qua inhoud en volume, kunnen deze maatwerkvoorzieningen door Gemeente ook buiten deze overeenkomst worden ingekocht op basis van artikel 5 van deze overeenkomst;
- VII. partijen kunnen daarnaast onderling en de Gemeente kan met derden buiten deze overeenkomst terughoudend pilots aangaan voor zover er sprake is van doorontwikkeling of andersoortig aanbod qua vorm of inhoud dat (nog) niet binnen deze overeenkomst gerealiseerd kan worden.
- VIII. partijen zijn eraan gehouden om bij de uitwisseling van informatie in het kader van deze overeenkomst in ieder geval gebruik te maken van iWmo en te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen **AVG**);
- IX. partijen zijn zich ervan bewust dat eventuele wijzigingen in de Wmo 2015, of vervanging van de Wmo 2015 door een nieuwe wet, en daaruit voortvloeiende wet- en regelgeving gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van deze overeenkomst waarbij de Wmo 2015 voorgaat op het bepaalde in deze overeenkomst en de door de Gemeente daaraan bij/of op grond van, op basis van de Wmo 2015 te geven invulling leidend is;
- X. partijen leggen de randvoorwaarden waaronder de Huishoudelijke Hulp wordt uitgevoerd schriftelijk vast in deze overeenkomst.

PARTIJEN KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Artikel 1. Begripsbepalingen

Begripsbepalingen zoals hieronder opgenomen zijn onverkort en integraal van toepassing op deze raamovereenkomst inclusief bijbehorende bijlagen. Voor zover niet specifiek geduid in de begripsbepalingen of bij tegenstrijdigheden zijn de definities zoals benoemd in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) van toepassing.

1.1 All-in tarief

De door de Gemeente aan aanbieder verschuldigde en door aanbieder te declareren vaste vergoeding per uur of daarvan afgeleide minuten per cliënt voor het uitvoeren van de Huishoudelijke Hulp zoals aangegeven in de dienstverleningsopdracht. Het all-in uurtarief is tot stand gekomen op basis van een tariefconsultatie en is inclusief al hetgeen is aangegeven in de vastgestelde Excelformats reële tarieven en is inclusief (niet limitatief) onder andere:

- de loonkosten van de in te zetten medewerker(s) waaronder toeslagen, werkgeverslasten en pensioen;
- overige kosten voor aanbieder waaronder overhead en risicomarge;
- verlof, verzuim en opleiding en scholing;
- indirecte cliëntgebonden uren waaronder opstellen ondersteuningsplan, verslaglegging, verantwoording en overleg;
- indeclarabele uren waaronder werkoverleg en overige indeclarabele niet cliëntgebonden uren;
- reiskosten zowel woon-werk (heen en terug) en werk-werk (van en naar de begeleidingslocatie) en reistijd.

en al hetgeen verder ten aanzien van de Huishoudelijke Hulp is omschreven en bepaald in deze overeenkomst. Aanbieder kan dus voor Huishoudelijke Hulp geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan het all-in tarief per uur of daarvan afgeleide minuten voor Huishoudelijke Hulp.

1.2 Begeleiding/ondersteuning

Dienstverlening en ondersteuning die door aanbieder wordt geboden, waarmee invulling wordt gegeven aan de dienstverleningsopdracht zoals verstrekt door Gemeente, voortvloeiende uit deze overeenkomst en bijlagen.

1.3 Begeleidingsplan

Het begeleidingsplan wordt door de aanbieder in samenspraak met de cliënt en indien van toepassing diens netwerk opgesteld. Het begeleidingsplan is de uitwerking van de dienstverleningsopdracht. In het begeleidingsplan beschrijft de aanbieder in ieder geval hoe en in welke stappen hij het doel of de doelen uit de dienstverleningsopdracht gaat realiseren en wanneer de voortgang met cliënt wordt geëvalueerd. Het uitwerken van de hoe-vraag betekent meestal dat de aanbieder de opgedragen doelen verder uitwerkt in praktische subdoelen en een bijbehorend tijdspad die vanzelfsprekend overeenkomen met de doelen uit de dienstverleningsopdracht. Het begeleidingsplan sluit aan bij de eventuele inzet vanuit het informele netwerk, eventuele algemene voorzieningen, mantelzorg, enzovoorts. In bijlage 4 "Proces melding tot opdrachtverstrekking" staat een opsomming van de gegevens die in ieder geval, mits van toepassing, moeten worden vastgelegd.

1.4 Beveiligde weg

Een bericht dat voldoet aan de AVG waarvan de bijlage en eventueel de inhoud van het bericht zelf versleuteld wordt verzonden.

1.5 Calamiteit

Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de begeleiding/voorziening en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt, medewerker of derde heeft geleid.

1.6 Clïënt

Een inwoner van de Gemeente Smallingerland die op basis van een Wmo-indicatie gebruik maakt van een maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp als bedoeld in deze overeenkomst.

1.7 Crisis

Crisis is een in de regel tijdelijke maar ernstige verstoring van het normale, alledaagse functioneren van een cliënt ten opzichte van de situatie voorafgaand aan het intreden van de crisis. Daardoor zijn de reguliere begeleiding van aanbieder en de ondersteuning en oplossingen die voor cliënt door aanbieder, zijn/haar gezin of sociaal netwerk normaal gesproken worden ingezet, tijdelijk niet langer toereikend. Of sprake is van een crisis wordt gemotiveerd aangegeven door aanbieder en vastgesteld door Gemeente.

1.8 (digitale) Communicatie op afstand

Met (digitale) communicatie op afstand wordt directe communicatie met de cliënt verstaan waarbij de begeleider niet fysiek bij de cliënt aanwezig is. Zoals bijvoorbeeld telefonisch of via beeldbellen.

1.9 Deelnemer(s)

Deelnemers, leden, maten, vennoten of vergelijkbaar die onderdeel uitmaken van een samengestelde entiteit.

1.10 Doel

Het gestelde doel/ de gestelde doelen die door Gemeente in de dienstverleningsopdracht als doelrealisatieopdracht aan aanbieder wordt verstrekt.

1.11 Dienstverleningsopdracht

Inhoud van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp zoals die is beschikt aan cliënt en waarvoor de Gemeente via iWmo aan aanbieder een dienstverleningsopdracht verstrekt en die aanbieder aanvaardt en uitvoert op basis van de doelrealisatieopdracht, het ondersteuningsplan en dat wat is overeengekomen in deze overeenkomst.

1.12 Directe cliëntgebonden begeleiding

Op basis van de dienstverleningsopdracht geboden functionele cliëntbegeleiding in de vorm van Huishoudelijke Hulp die aantoonbaar in aanwezigheid van de cliënt is uitgevoerd. Enkel directe cliëntgebonden begeleiding mag worden gedeclareerd.

1.13 Doelrealisatieopdracht

Beschrijving in of bij het iWmo 301 bericht met daarin aangegeven welke doelen en resultaten door aanbieder moeten worden behaald en op welke momenten er evaluatie van de voortgang ten aanzien van deze doelen en resultaten plaatsvindt.

1.14 Ernstige fout

Een handeling, of onrechtmatig gedrag dat naar het oordeel van Gemeente invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken aanbieder én voor zover dat gedrag wijst op kwade opzet of bewuste dan wel verwijtbare nalatigheid. Hieronder vallen tevens de toepasselijkheid van uitsluitingsgronden welke voor toelating tot deze overeenkomst door Gemeente van toepassing zijn verklaard. Ter illustratie: een gedraging in strijd met de vigerende mededingingsregelgeving en/of gedraging die negatieve gevolgen heeft gehad op publiekelijke fondsen (geld), schending van de privacyregels/bepalingen als opgenomen in de AVG dan wel onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke gegevens van ondernemingen en/of cliënten. Binnen deze definitie vallen expliciet niet calamiteiten en/of incidenten, tenzij deze structureel en met een zekere regelmaat voorkomen. In het algemeen kunnen eveneens als ernstige (beroeps)fout worden aangemerkt overtredingen van voorschriften betreffende de gezondheid, arbeidsomstandigheden, milieudelicten en overtredingen van de rijtijdenwet.

1.15 Fraude

Vorm van bedrog. Daarbij worden zaken anders voorgesteld dan ze zijn door een onjuiste weergave te geven van de werkelijkheid in welke vorm dan ook (mondeling, schriftelijk, digitaal of anderszins). Onder fraude wordt in deze tevens oplichting verstaan (zoals is opgenomen in artikel 326 in het Wetboek van Strafrecht).

1.16 Gemeente

Gemeente Smallingerland, statutair gevestigd Gauke Boelensstraat 2, 9203 RM te Drachten

1.17 Gemeentelijke toegang

Hiermee wordt bedoeld Gemeente of een door Gemeente aan te wijzen derde die het gesprek voert met inwoners, hiervan verslag doet en, indien nodig en van toepassing, een (verlenings-)beschikking voor een maatwerkvoorziening afgeeft.

1.18 Gebruikelijke hulp

Hulp die in het algemeen mag worden verwacht van een partner, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten.

1.19 Incident

Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de begeleiding/voorziening, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt, medewerker of derde.

1.20 Innovatie

Nieuwe initiatieven en werkwijzen, passend bij de eisen en wensen van de Gemeente, binnen het sociaal domein voor een bepaald probleem of knelpunt, gegeven de specifieke situatie, mogelijkheden en betrokken cliënten. De innovatie op zichzelf hoeft niet per se nieuw te zijn, maar is nieuw voor deze situatie met dit probleem, deze mogelijkheden en deze cliënten.

1.21 Inwoner

Ingezetene in de zin van de wet en zoals nader gedefinieerd in de verordening van de Gemeente Smallingerland.

1.22 iWmo

Landelijk vastgestelde informatiestandaard voor berichtenverkeer in de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015)

1.23 Medewerker(s)

De natuurlijke persoon (m/v) die op grond van een overeenkomst met aanbieder daadwerkelijk werkzaam is voor de aanbieder. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een uitzendovereenkomst, zoals waarnemers, externe dienstdoende, uitzendkrachten, stagiaires. Hieronder valt tevens de eigenaar van de organisatie.

1.24 No-Show

Het niet toegankelijk zijn van de woning van de cliënt/niet aanwezig zijn van de cliënt op het afgesproken tijdstip zonder dat cliënt dit op werkdagen binnen 24 uur bij aanbieder heeft gemeld.

1.25 Onderaanbieder

Zelfstandige rechtsvorm die door (hoofd)aanbieder enkel wordt ingezet ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst. Indien hoofdaanbieder een beroep doet op een onderaanbieder ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht is dit een beroep op derde(n).

1.26 Ondersteuningsplan

Als geconcludeerd is dat er een maatwerkvoorziening nodig is wordt door Carins in het ondersteuningsplan vertaald welke doelen gerealiseerd moeten worden ter compensatie van de vastgestelde beperking(en). Hierbij wordt, passend onderscheid gemaakt naar herstelgerichte of structurele ondersteuning of een combinatie van beide. Ook staat in het ondersteuningsplan binnen welk tijdpad deze doelen moeten zijn gerealiseerd en op welk moment de (eerste) herbeoordeling plaatsvindt.

1.27 Onveilige situatie

Er is een ernstig risico op fysieke, psychische, materiele schade, verstoorde ontwikkeling voor betrokkene en/of andere betrokkenen en de omgeving. Er kan risico op (maatschappelijke) ontwrichtende situaties ontstaan (denk hierbij b.v. aan persoon met onbegrepen gedrag dreigt met huis vol gas te laten lopen).

1.28 Overeenkomst

Deze raamovereenkomst met versienummer: 2023-019855-x inclusief bijlagen.

1.29 Resultaat

In hoeverre een door Gemeente gesteld doel zoals gesteld in de dienstverleningsopdracht door aanbieder met de uitgevoerde Huishoudelijke Hulp is bereikt.

1.30 Samengestelde entiteit

Een entiteit of samenwerkingsverband van ondernemers (zoals ook bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikel 2.52 lid 3 t/m 7) bestaande uit "samengestelde" zelfstandige organisaties zoals bijvoorbeeld Coöperaties, Vennootschappen, Maatschappen, Stichtingen met individuele leden en Verenigingen, een combinatie, consortium of Joint Venture. In de "samengestelde entiteit" zijn de zelfstandige organisaties als deelnemer, lid, maat of vennoot onderdeel van de samengestelde entiteit. Deelnemers, leden, maten of vennoten van een samengestelde entiteit worden in deze overeenkomst "deelnemers" genoemd.

1.31 Uitvoeringsvoorwaarden

Omschreven (rand)voorwaarden, vereisten en resultaten op basis waarvan de Huishoudelijke hulp door aanbieder aan cliënten moet plaatsvinden

1.32 Vervoer

Vervoer van de cliënt door de aanbieder van de woon- of verblijfslocatie van de cliënt naar de begeleidingslocatie en retour.

1.33 Warme overdracht

Persoonlijke overdracht van gegevens over, van of voor de situatie van de cliënt bij de overgang van de ene naar de andere aanbieder, of bijvoorbeeld bij overdracht naar een andere gemeente. Aanbieder zorgt ervoor dat de medewerker van de andere aanbieder en/of medewerker van Carins al op de hoogte is van de situatie, zodat cliënt niet opnieuw zijn/haar verhaal hoeft te doen.

1.34 Werkdag(-en)

Een dag, in principe niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of op grond van, op basis van het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag, tenzij dit op deze dagen voor de gevraagde begeleiding is benodigd en geaccordeerd door de Gemeente.

1.35 Zwaarwegende redenen

Belangenconflict of een onwenselijke situatie zoals bijvoorbeeld:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker en/of mede inwoners in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de cliënt.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de cliënt.

- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of mede inwoners.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder.

Artikel 2. Onderwerp van de overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van deze overeenkomst is het uitvoeren van Huishoudelijke Hulp en alle dienstverlening voortvloeiend uit deze overeenkomst (zie voor een inhoudelijke omschrijving van de Huishoudelijke Hulp bijlage 3 van deze overeenkomst).
- 2.2 Op deze overeenkomst is het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van maart 2018 (hierna te noemen: algemene inkoopvoorwaarden, bijgevoegd als bijlage 2) van toepassing, voor zover daar in deze overeenkomst niet van wordt afgeweken. Voorwaarden van aanbieder zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 2.3 De bijlagen bij deze overeenkomst, evenals aanvullende dienstverleningsopdrachten, zijn integraal onderdeel van deze overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de overeenkomst en de bijlagen prevaleren altijd de bepalingen van de overeenkomst en vervolgens dat wat is aangegeven in de dienstverleningsopdracht. In het geval van strijdigheid tussen bepalingen van de bijlagen geldt de volgende volgorde in afnemende mate van belangrijkheid:
 - a) Programma van eisen (bijlage 1);
 - b) Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage 2);
 - c) Productomschrijving (bijlage 3);
 - d) Proces melding tot opdrachtverlening (bijlage 4)
 - e) Uitvoeringsvoorwaarden (bijlage 5);
 - f) Plan van aanpak aanbieder (bijlage 6);
 - g) Procesdocument d.d. xx, nota's van Inlichtingen en inschrijving (bijlage 7).
- 2.4 In het geval aanbieder zowel Huishoudelijke Hulp en/of dienstverlening in Natura als door middel van PGB verleent c.q. heeft verleend, verbindt aanbieder zich er aan dat in deze Huishoudelijke Hulp en/of dienstverlening aan alle cliënten met een PGB niet tegen minder goede voorwaarden en hogere tarieven wordt uitgevoerd dan in deze overeenkomst is overeengekomen.

Artikel 3. Duur van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 46 maanden. De overeenkomst treedt in werking met ingang van 1 maart 2024 en loopt af op 31 december 2027.
- 3.2 De overeenkomst kan vervolgens maximaal tweemaal door Gemeente met één (1) jaar worden verlengd, dit gebeurt stilzwijgend.
- 3.3 Als Gemeente geen gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie(s) brengt zij aanbieder hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de dan lopende periode schriftelijk op de hoogte, dus bij een looptijd tot en met 31 december vindt de schriftelijke mededeling uiterlijk op 30 juni plaats.
- 3.4 De overeenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is, op 31 december 2029
- 3.5 De overeenkomst kan naast de verlengingsoptie(s) zoals hierboven benoemd maximaal voor de duur van zes (6) extra maanden worden verlengd als zich een situatie voordoet waarbij beëindiging of opzegging van de overeenkomst tot discontinuering van de dienstverlening leidt. Of zich een dergelijke situatie voordoet, wordt door de Gemeente bepaald. In een dergelijke situatie wordt dit uiterlijk 30 dagen voor de dan geldende einddatum schriftelijk aan aanbieder doorgegeven. Het staat aanbieder, in het kader van de continuïteit van dienstverlening voor cliënten, niet vrij een dergelijke verlenging te weigeren.
- 3.6 Dit artikel laat het recht op tussentijdse beëindiging of opzegging van deze overeenkomst onverlet, zoals bepaald in artikel 13 van deze overeenkomst.

Artikel 4. Wijzigen overeenkomst

- 4.1 Gemeente kan de overeenkomst tussentijds wijzigen of uitbreiden met aanvullende uitvoeringsvoorwaarden, of de inhoud van de opgenomen maatwerkvoorziening of uitvoeringsvoorwaarden wijzigen als:
- a) wijzigingen in de Wmo 2015 en daarop gebaseerde of met de Wmo 2015 samenhangende landelijke wet- en regelgeving dit vereist. Dit geldt uiteraard ook als de Wmo 2015 wordt vervangen door een nieuwe wet. Van wijziging van de overeenkomst is (ook) sprake als:
 - i. de overeenkomst moet worden aangepast door maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten;
 - ii. de overeengekomen Huishoudelijke Hulp en bijbehorende dienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 valt of volgens, in overeenstemming met jurisprudentie of regelgeving, niet meer voor vergoeding in aanmerking komt;
 - b) verduidelijking, duiding, aanpassing of aanvulling van de huidige bepalingen noodzakelijk is voor een eenduidige of beoogde uitvoering van het bepaalde in deze overeenkomst;
 - c) de huidige bepalingen ontoereikend zijn om de gewenste verbeteringen en/of optimalisaties naar aanleiding van de uitkomsten van ontwikkeltafels of één of meerdere pilots door te voeren.
- 4.2 Wijzigingen zoals bedoeld in het eerste lid:
- a) onder sub a worden zo mogelijk voorafgaand voorgelegd aan de aanbieder waarbij afhankelijk van de aard van de wijziging een zienswijze gevraagd kan worden;
 - b) onder sub b en c worden altijd voorafgaand schriftelijk voorgelegd aan de aanbieder met de mogelijkheid een zienswijze aan te leveren.
- 4.3 De Gemeente bepaalt na ontvangst van de eventueel ingediende zienswijzen, gemotiveerd de definitieve wijziging zoals bedoeld in het eerste lid.
- 4.4 De definitieve wijziging wordt schriftelijk medegedeeld aan de aanbieder.
- 4.5 Ten aanzien van de ingangsdatum van de wijziging geldt dat:
- a) voor de situatie zoals bedoeld in het eerste lid onder a voor zover mogelijk een redelijke termijn wordt gehanteerd¹ (als een termijn b.v. van rijkswege wordt opgelegd heeft Gemeente hier geen invloed op) en voor de situatie zoals bedoeld in het eerste lid onder sub b en c altijd een redelijke termijn wordt gehanteerd;
 - b) de redelijke termijn afhankelijk is van de omstandigheden, waarbij een ingangsdatum van acht weken na de verzending van de voorgenomen wijziging, zoals bedoeld in het tweede lid, in principe geldt als redelijk;
 - c) een wijziging zoals bedoeld in het eerste lid onder a kan plaatsvinden met terugwerkende kracht, voor zover dat voortvloeit uit de landelijke wet- en regelgeving;
 - d) voor zover de wijziging zodanige aanpassingen vergt van de aanbieder dat deze daaraan niet bij de ingangsdatum kan voldoen, bijvoorbeeld ten aanzien van het berichtensysteem, kan in de mededeling van de definitieve wijziging een termijn worden opgenomen waarbinnen aan deze voorwaarden moet worden voldaan.
- 4.6 Een definitieve wijziging is bindend met ingang van de door de Gemeente bepaalde ingangsdatum.
- a) Voor zover de ingangsdatum eerder dan een week na de verzenddatum van de definitieve wijziging zoals bedoeld in het vierde lid plaatsvindt of ingaat met terugwerkende kracht, is de wijziging bindend met ingang van het moment dat de aanbieder kennis heeft kunnen nemen van de definitieve wijziging. Bij aangetekende verzending geldt dat de aanbieder in elk geval met ingang van de werkdag na ontvangst van de definitieve wijziging hiervan kennis heeft kunnen nemen.
 - b) Voor zover er een termijn is opgenomen waarbinnen aan bepaalde voorwaarden moet worden voldaan vanaf de ingangsdatum, is het voorgaande onder a van overeenkomstige toepassing.
- 4.7 Als aanbieder de wijzigingen niet accepteert wordt de overeenkomst met aanbieder beëindigd, rekening houdend met artikelen 12, 13 en 14 van deze overeenkomst.
- 4.8 In afwijking van lid 7 is aanbieder verplicht wijzigingen te accepteren die noodzakelijk zijn op basis van lid 1 sub a van dit artikel. Mocht de overeengekomen begeleiding en bijbehorende dienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 vallen of volgens, in overeenstemming met gemeentelijk beleid, niet meer voor vergoeding in aanmerking komen dan

eindigt van rechtswege dat deel van deze overeenkomst dat betrekking heeft op de betreffende dienstverlening en wel met ingang van de beleidswijziging van Gemeente of inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving.

Artikel 5. Toetreding nieuwe aanbidders

- 5.1 Het staat de Gemeente vrij om gedurende de looptijd van deze overeenkomst met inachtneming van de procedure genoemd in paragraaf 1.2 (bijlage 5) van deze overeenkomst en tegen dezelfde voorwaarden, de overeenkomst met de gecontracteerde aanbidders uit te breiden voor wat betreft producten die initieel geen onderdeel uitmaakten van deze overeenkomst met aanbieder of nieuwe gelijklopende overeenkomsten te sluiten met nieuwe aanbidders.
- 5.2 Het gestelde in lid 1 is mogelijk op het moment dat er sprake is van nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod in lijn met deze overeenkomst, waarnaar, op basis van de begeleidingsvraag van cliënten, concreet en daadwerkelijk behoefte is en dat door gecontracteerde aanbidders (nog) niet wordt geboden.
- 5.3 Toetreding van aanbidders of uitbreiding van een overeenkomst vindt plaats de eerste dag van de eerstvolgende maand na akkoord en bekendmaking van Gemeente.

Artikel 6. Inzet onderaanbidders en deelnemers

- 6.1 Het is aanbieder slechts toegestaan dienstverlening te laten uitvoeren door één of meerdere onderaanbidders of deelnemers, indien deze bij inschrijving op de procedure zijn aangegeven en door Gemeente geschikt zijn bevonden, of indien zij in de loop van de overeenkomst worden toegevoegd volgens de procedure nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod zoals omschreven in artikel 5 van deze overeenkomst en paragraaf 1.2 (bijlage 5).
- 6.2 In het geval een aanbieder onderaanbieder(s) of deelnemer(s) inzet, blijft de aanbieder altijd volledig aansprakelijk en eindverantwoordelijk richting de Gemeente. Het verleggen van de aansprakelijkheid naar onderaanbieder(s) of deelnemer(s) is niet toegestaan.
- 6.3 Het is niet mogelijk voor aanbidders, onderaanbidders of deelnemers om uit te treden, tenzij er sprake is van één van de toegestane voorwaarden voor beëindiging zoals opgenomen in artikel 13 van deze overeenkomst.

Artikel 7. Totstandkoming en beëindiging dienstverleningsopdracht

- 7.1 Aanbieder ontvangt een dienstverleningsopdracht via iWmo.
- 7.2 Aanbieder is verplicht binnen tien (10) werkdagen de dienstverlening te starten en een startzorgbericht te versturen via iWmo, tenzij aanbieder binnen deze tien (10) werkdagen de Gemeente via beveiligde weg gemotiveerd heeft bericht de dienstverleningsopdracht om zwaarwegende redenen niet te aanvaarden.
- 7.3 Eventuele wachttijden worden door aanbieder direct en in ieder geval binnen uiterlijk vijf werkdagen na ontstaan kenbaar gemaakt aan Gemeente en door aanbieder bijgewerkt op beschikbaarheidswijzer.nl.
- 7.4 Aanbieder is verplicht de dienstverleningsopdracht te weigeren of tijdens de levering bij de Gemeente melding te maken als één of meerdere van onderstaande omstandigheden zich voordoen:
 - a) De aanbieder, of één of meerdere van zijn medewerkers, is bewindvoerder, curator, mentor en/of PGB administrateur van de cliënt;
 - b) De aanbieder, of één of meerdere van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de cliënt, zoals voogdij of een rol zoals genoemd onder a ten aanzien van een direct gezinslid van cliënt;
 - c) De aanbieder, of één of meerdere van zijn medewerkers, is een familielid in de eerste of tweede graad van de cliënt, of onderhoudt een persoonlijke relatie met de cliënt.
- 7.5 Een dienstverleningsopdracht eindigt:
 - a) automatisch als:
 - i. de einddatum zoals aangegeven in de dienstverleningsopdracht wordt bereikt;
 - ii. cliënt overlijdt of verhuist buiten de gemeentegrens;
 - b) na vaststelling of aanvullende berichtgeving als:

- iii. de gezinssamenstelling van cliënt wijzigt en dit gevolgen heeft voor de dienstverleningsopdracht;
 - iv. de cliënt, met toestemming van Gemeente, besluit de dienstverlening van een andere aanbieder af te nemen;
 - v. de cliënt geen aanspraak meer maakt op een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo 2015;
- c) als de overeenkomst wordt beëindigd, met inachtneming van artikelen 12, 13 en 14 van deze overeenkomst.
- 7.6 Wanneer de dienstverleningsopdracht tijdelijk stopt, bijvoorbeeld door tijdelijke opname in een ziekenhuis of een verpleeghuis, meldt aanbieder of indien van toepassing de Gemeente de dienstverleningsopdracht formeel af met het sturen van een stopbericht via iWmo. Hierbij wordt in het berichtenveld duidelijk aangegeven dat de begeleiding tijdelijk stopt. (zie hiervoor ook het administratieprotocol Annex 1 van bijlage 5).
- 7.7 Bij einde van een dienstverleningsopdracht zoals bedoeld in lid 5 a, b en c meldt aanbieder of indien van toepassing de Gemeente de dienstverleningsopdracht formeel af met het sturen van een stopbericht via iWmo. Hierbij wordt in het berichtenveld duidelijk aangegeven dat de begeleiding permanent stopt.

Artikel 8. Meld- en informatieverplichting aanbieder

- 8.1 In het kader van contractbeheer en contractmanagement wijst de Gemeente één gezamenlijk contactpersoon, mailadres en correspondentieadres aan waarop aanbieder de Gemeente in dat kader formeel kan bereiken. Afhankelijk van de aard van de correspondentie kan het contact worden voortgezet door een ander dan de contactpersoon. Meldingen ten aanzien van calamiteiten moeten rechtstreeks worden gemeld bij de gemeentelijk toezichthouder.
- 8.2 Op de aanbieder rust een meld- en informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is of kan zijn op de dienstverlening of op de nakoming van verplichtingen uit deze overeenkomst en bijbehorende bijlagen. Hieronder valt naast een achteruitgang van de kwaliteit van de Huishoudelijke Hulp tevens het instellen of praktiseren van een wachtlijst voor nieuwe cliënten (aanbieder houdt haar beschikbaarheid actueel op www.beschikbaarheidswijzer.nl), calamiteiten, incidenten, intern of extern geïnitieerd onderzoek naar mogelijke fraude of (financiële) onrechtmatigheden, openbare en niet-openbare rapporten van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna te noemen: IGJ) die betrekking hebben op de aanbieder, voorgenomen ontslagen die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverlening en/of reorganisatietrajecten. Ook voorvallen vergelijkbaar met incidenten en calamiteiten waar medewerkers, derden of cliënten (die vallen onder een andere wet) bij betrokken zijn, vallen onder deze meld- en informatieplicht.
- 8.3 Aanbieder informeert Gemeente in ieder geval direct per e-mail over:
- a) de aard en de inhoud van elke melding aan de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd, toezichthouder of anderszins;
 - b) iedere aanwijzing van een minister;
 - c) ieder openbaar en niet openbaar rapport dat de aanbieder betreft, uitgebracht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, of een vergelijkbaar orgaan, of vanuit de gemeentelijke toezichthouders. Ook waar het niet Wmo taken betreft;
 - d) het onder c genoemde ziet ook op iedere situatie dat aanbieder door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of een toezichthouder van een andere Gemeente onder verscherpt toezicht is gesteld of een overeenkomst wordt ontbonden als dat het gevolg is van inspectie/toezicht of dat er een aanwijzing is gegeven;
 - e) een strafrechtelijke vervolging van de aanbieder of een van zijn medewerkers, vrijwilligers of ondersteuners, indien de vervolging mogelijkerwijs invloed heeft op de uitvoering van de dienstverlening;
 - f) ontstane betalingsproblemen of andere (financiële) problemen die de continuïteit van naleving van de overeenkomst in gevaar brengen dan wel eventueel fraudeonderzoek.

- 8.4 Aanbieder is verplicht om bij calamiteiten zo snel mogelijk maar binnen uiterlijk 72 uur na plaatsvinden een melding te doen bij de toezichthouder van Gemeente via een daarvoor bedoeld formulier op de website van de Gemeente Smallerland.
- 8.5 Aanbieder is verplicht om de Gemeente direct schriftelijk te waarschuwen als de van de Gemeente ontvangen informatie fouten bevat of gebreken vertoont waardoor aanbieder niet of onvoldoende in staat is de dienstverleningsopdracht uit te voeren overeenkomstig de intentie waarmee deze dienstverleningsopdracht is verstrekt.
- 8.6 Aanbieder overlegt op eerste aanvraag van de Gemeente binnen uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen of zoveel sneller als de toezichthouder dit nodig acht alle gevraagde informatie. De Gemeente zal niet meer gegevens op (laten) vragen dan, gelet op de vraagstelling of het doel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is. Als een aanbieder van mening is deze informatie niet beschikbaar te kunnen dan wel moeten stellen, onderbouwt zij haar weigering met steekhoudende argumentatie. Op basis van deze argumentatie vindt tussen de aanbieder en de Gemeente overleg plaats. Als de Gemeente de argumentatie als ongegrond beoordeeld, is aanbieder verplicht de gevraagde informatie alsnog aan te leveren.
- 8.7 Op de aanbieder rust de verplichting om direct en schriftelijk bij de Gemeente te melden dat sprake is van één van de opschortings- of beëindigingsgronden uit artikelen 12 en 13 van deze overeenkomst of dat redelijkerwijs voorzienbaar is dat er sprake zal zijn van één van deze gronden. De Gemeente overlegt met de betreffende aanbieder over de consequenties voor de uitvoering van de overeenkomst en neemt/nemen waar nodig maatregelen. De aanbieder is verplicht hieraan volledig mee te werken.

Artikel 9. Tarieven en indexering

- 9.1 De volgende all-in-tarieven in euro's exclusief btw, zijn van toepassing voor de Huishoudelijke Hulp:
- i. All-in tarief Huishoudelijke Hulp: € 33,76 per uur;
- 9.2 Het all-in-tarief wordt jaarlijks, voor het eerst met ingang van 1 januari 2024, geïndexeerd op basis van het voorlopig prijsindexcijfer personele kosten (bekend als de 'Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling' (OVA)). Hiervoor wordt als basis genomen het niet-afgeronde all-in tarief vier cijfers achter de komma van het voorgaande jaar (t-1). Het nieuwe tarief dat geldt met ingang van 1 januari van het nieuwe jaar (t) worden uiterlijk op 1 november van het daaraan voorafgaande jaar (t-1) aan de aanbieder kenbaar gemaakt. Voorafgaand aan de indexering van het daaropvolgende jaar (t+1) worden de tarieven eerst aangepast op basis van het vastgestelde prijsindexcijfer van het lopende jaar (t), vervolgens wordt het tarief geïndexeerd op basis van het voorlopig prijsindexcijfer van het jaar daarop (t+1). Prijswijzigingen op basis van het vastgestelde prijsindexcijfer worden dus enkel gebruikt voor de indexering van het daaropvolgende jaar (t+1), deze leiden niet tot nacalculatie in het lopende jaar (t). De voorlopige en vastgestelde indexcijfers en het niet-afgeronde all-in tarief zijn na vaststelling door Gemeente definitief en zijn dus niet onderhevig aan een eventuele correctie of nacalculatie.
- 9.3 Aanbieder voert zijn werkzaamheden uit zonder enige betaling of vergoeding door of aan de cliënt.

Artikel 10. Declaraties

- 10.1 In afwijking van de algemene inkoopvoorwaarden vinden declaraties plaats via iWmo en in overeenstemming met het vigerende landelijke standaardadministratieprotocol 'Inspanningsgericht' (Ketenbureau i-Sociaal Domein), werkwijze 'specifieke toewijzing'. De door de Gemeente voorgeschreven verplichte codes en eventuele aanvullende aanwijzingen, zoals die door Gemeente in de uitvoeringsvoorwaarden (bijlage 5 van deze overeenkomst) zijn opgenomen, worden door aanbieder gebruikt.
- 10.2 Aanbieder declareert alleen direct aan de cliënt toewijsbare minuten, die daadwerkelijk geleverd zijn.
- 10.3 Aanbieder declareert in de uren of de daarvan afgeleide minuten die in de dienstverleningsopdracht is aangegeven. In iWmo worden bedragen tot twee cent achter de komma ingevoerd, op basis van afronding van het derde getal achter de komma. Er vindt geen afrondingsnacalculatie plaats in zowel positieve als negatieve zin.
- 10.4 Aanbieder declareert per kalendermaand.

- 10.5 De Gemeente neemt declaraties pas in behandeling als ook daadwerkelijk het verplichte startzorgbericht is ontvangen.
- 10.6 Indien aanbieder declareert na afsluiting van het boekjaar, met als uiterlijke ontvangstdatum 1 maart van het jaar volgend op het jaar waarin de periode valt waar de declaraties op zien, brengt Gemeente aanvullende administratiekosten in rekening bij aanbieder, die aanbieder verplicht is te betalen, tenzij de correcties of aanvullende declaraties het gevolg zijn van een omissie aan de zijde van Gemeente.
- 10.7 In het geval van no-show:
- a) spant de aanbieder zich in om cliënt te herinneren aan een gemaakte afspraak. Dit kan bijvoorbeeld door een app of sms als afspraakherinnering in combinatie met een aantoonbare poging tot persoonlijk contact;
 - b) mag de aanbieder in afwijking van lid 2 van dit artikel de eerste keer dat dit voorkomt de tijdsduur van het geplande product inzetten om te achterhalen waar cliënt is, indien een cliënt de afspraak niet 24 uur van tevoren afzegt of niet aanwezig is op de verwachte afspraak. De voornoemde tijd is declarabel als het een incident betreft en aanbieder kan aantonen dat hij zich heeft ingezet overeenkomstig hetgeen onder a is opgenomen. Bij herhaling binnen een tijdsbestek van twee maanden wordt zo spoedig mogelijk na herhaalde afwezigheid van de cliënt overlegd met Carins hoe met de situatie en eventuele toekomstige situaties voor deze cliënt om te gaan.
- 10.8 Als de Gemeente vaststelt dat uren of minuten ten onrechte zijn gedeclareerd en/of bedragen onverschuldigd zijn betaald dan levert aanbieder aan de Gemeente een creditfactuur die wordt voldaan of door de Gemeente wordt verrekend met daaropvolgende declaraties. Gemeente kan hierbij aanvullende administratiekosten in rekening brengen die aanbieder verplicht is te betalen.
- 10.9 Indien aanbieder toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betaling, is hij eerst na schriftelijke ingebrekestelling, inhoudende een redelijke termijn van ten minste veertien dagen om alsnog na te komen, in verzuim, en is hij eerst daarna de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim vervolgens voortduurt.

Artikel 11. Niet-toerekenbare tekortkoming

- 11.1 In aanvulling op de algemene inkoopvoorwaarden kan de aanbieder zich slechts op niet-toerekenbare tekortkomingen beroepen als zij zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen acht dagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, Gemeente schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijk beroep in kennis stelt.
- 11.2 Het bepaalde in lid 1 is eveneens van toepassing bij het intreden van een niet-toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Gemeente.

Artikel 12. Maatregelen, opschorten en ingebrekestelling overeenkomst

- 12.1 De Gemeente kan maatregelen opleggen aan aanbieder wanneer de Toezichthouder Wmo vaststelt dat aanbieder niet (geheel) heeft gehandeld of handelt in overeenstemming met de bepalingen in onderhavige overeenkomst (incl. bijlagen) en/of het vigerende Toetsingskader.
- 12.2 Aanbieder is verplicht om mee te werken aan een vordering van de toezichthouder Wmo binnen de geselde termijn door de toezichthouder. Dit op basis van de AWB artikel 5.16 e.v.
- 12.3 De Gemeente heeft daarnaast de bevoegdheid de aanbieder in gebreke te stellen, de overeenkomst op te schorten en/of de aanbieder tijdelijk geen nieuwe dienstverleningsopdrachten meer te verstrekken (verwijdering van de dienstverlenerslijst) als blijkt dat aanbieder tekortschiet in de nakoming van één of meer uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, behaalde onvoldoendes in tevredenheidsonderzoeken, het kwaliteitsmanagementsysteem door de lead auditor een negatief oordeel uitspreekt en/of niet (meer) aan de vereisten voldoet.
- 12.4 Een dienstverleningsopdracht eindigt, wordt beëindigd, opgeschort of aangepast als:
- a) de doelrealisatieopdracht zoals omschreven in de dienstverleningsopdracht is behaald;
 - b) de doelen uit de dienstverleningsopdracht niet of niet voldoende zijn behaald;
 - c) ongewijzigde instandhouding van de dienstverleningsopdracht door gewijzigde omstandigheden naar het oordeel van Gemeente niet meer reëel is;
 - d) aanbieder (tijdelijk) niet voldoet aan de voorwaarden van deze overeenkomst en bijbehorende bijlagen en/of onrechtmatig heeft gehandeld;

- e) uitsluitingsgronden zoals opgenomen in hoofdstuk 4 van het procesdocument (bijlage 7) op aanbieder van toepassing zijn dan wel aanbieder niet meer voldoet aan de in hoofdstuk 4 van het procesdocument gestelde geschiktheidseisen.
- 12.5 In het geval van een ingebrekestelling en/of opschorting is de aanbieder verplicht om desgevraagd een verbeterplan op te stellen waaruit blijkt hoe aanbieder zorgt dat hij binnen een door de Gemeente bepaalde redelijke termijn weer aan de voorwaarden en vereisten als gesteld in deze overeenkomst inclusief bijlagen gaat voldoen.
- 12.6 De Gemeente heft een eventuele opschorting op, als de aanbieder heeft aangetoond weer te voldoen aan de voorwaarden die ten grondslag lagen aan de opschorting, tenzij de Gemeente overgaat of is overgegaan tot beëindiging van de overeenkomst rekening houdend met artikelen 13 en 14 van deze overeenkomst.

Artikel 13. Beëindiging van de overeenkomst

In afwijking van de algemene inkoopvoorwaarden geldt onderstaande ten aanzien van beëindiging van de overeenkomst.

- 13.1 Bij wijziging van de overeenkomst kan deze, indien de aanbieder aantoonbaar niet kan voldoen aan de doorgevoerde wijzigingen, binnen drie (3) maanden na communicatie door Gemeente van de wijziging, door de aanbieder schriftelijk worden opgezegd. Dit zonder voorafgaande ingebrekestelling, gerechtelijke tussenkomst en zonder dat partijen tot compensatie of schadevergoeding verplicht zijn.
- 13.2 Deze overeenkomst kan door de Gemeente schriftelijk worden beëindigd zonder verplichting tot voorafgaande ingebrekestelling, gerechtelijke tussenkomst en zonder dat de Gemeente tot compensatie of schadevergoeding verplicht is, als:
 - a) aanbieder langer dan één (1) jaar geen cliënten heeft bediend in de Gemeente op basis van de door Gemeente gesloten overeenkomsten;
 - b) dienstverleningsopdrachten langer dan drie (3) maanden zijn opgeschort, omdat de aanbieder niet aan de voorwaarden van deze overeenkomst voldoet;
 - c) aanbieder de plannen van aanpak zoals ingediend bij inschrijving niet realiseert;
 - d) aanbieder haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en bijbehorende bijlagen blijvend niet kan nakomen;
 - e) aanbieder een ernstige fout heeft begaan;
 - f) aanbieder zich schuldig heeft gemaakt aan fraude of frauduleus heeft gehandeld;
 - g) aan de aanbieder surseance van betaling is verleend of het faillissement is uitgesproken;
 - h) aanbieder haar onderneming heeft beëindigd of overgedragen met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 van deze overeenkomst;
 - i) aanbieder niet voldoet of heeft voldaan aan de informatieplicht zoals is opgenomen in artikel 8.2;
 - j) in het geval zich incidenten en/of calamiteiten bij aanbieder voordoen en het als gevolg daarvan aannemelijk is dat het welzijn van de cliënt(en) onvoldoende geborgd kan worden.
- 13.3 Deze overeenkomst kan door Gemeente schriftelijk worden beëindigd als aanbieder na ingebrekestelling aan het einde van de door Gemeente aangegeven periode nog niet aan de voorwaarden en vereisten voldoet.
- 13.4 Deze overeenkomst kan, met in acht name van artikel 14, door aanbieder en na akkoord van Gemeente schriftelijk worden beëindigd als de bedrijfsvoering van aanbieder aantoonbaar in gevaar komt en aanbieder dit steekhoudend heeft gemotiveerd.
- 13.5 Beëindiging en/of ontbinding van de overeenkomst, met uitzondering van beëindiging op grond van het eerste lid, laat onverlet het recht van de Gemeente om schadevergoeding te vorderen en/of betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 13.6 Als de Gemeente overgaat tot beëindiging van de overeenkomst na ingebrekestelling of na opschorting van dienstverleningsopdrachten omdat de aanbieder niet aan de eisen voldoet, is de Gemeente gerechtigd, om indien een beroep op self cleaning niet succesvol is, de aanbieder uit een eerstvolgende aanbesteding op basis van 'past performance' te weren.
- 13.7 Aanbieder is gerechtigd deze overeenkomst te ontbinden als de Gemeente haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst, na daartoe in gebreke te zijn gesteld, verwijtbaar niet nakomt.

Het voorgaande laat, behoudens afgegeven vrijwaringen en uitsluitingen van aansprakelijkheid, het recht van de aanbieder om schadevergoeding te vorderen onverlet.

Artikel 14. Continuïteit dienstverlening

- 14.1 Als de overeenkomst wordt beëindigd terwijl de aanbieder nog lopende dienstverleningsopdrachten heeft, draagt de aanbieder zo nodig, binnen drie (3) maanden, zorg voor een warme overdracht van cliënten naar een andere aanbieder en bericht de Gemeente hierover schriftelijk.
- 14.2 In geval van beëindiging van deze overeenkomst of van een dienstverleningsopdracht verplicht aanbieder zich, waar dat naar het oordeel van Gemeente gewenst en/of noodzakelijk is, tot continuering van de in de dienstverleningsopdracht bedoelde begeleiding en bijbehorende dienstverlening aan cliënten. Continuering is niet noodzakelijk als:
- a) er gezamenlijk een oplossing is gevonden die naar het oordeel van de Gemeente afdoende is;
 - b) de begeleiding en bijbehorende dienstverlening aan cliënt eindigt c.q. afgerond is;
 - c) de begeleiding en bijbehorende dienstverlening in opdracht van de Gemeente wordt overgedragen aan een andere aanbieder.
- 14.3 Vanaf het moment van berichtgeving van beëindiging/ontbinding worden er geen cliënten meer toegewezen aan de aanbieder en worden eventuele cliënten op een wachtlijst of cliënten waarvan de dienstverlening feitelijk nog niet is gestart – ongeacht de eventuele aanwezigheid van een begeleidingsplan - per direct overgedragen aan een andere aanbieder.
- 14.4 Als de overeenkomst wordt opgezegd/beëindigd/ontbonden verplicht de aanbieder zich om, als de Gemeente dit bij beëindiging/ontbinding heeft aangegeven, per direct in overleg te treden met de resterende aanbieders over de mogelijke overname van verplichtingen, zoals het dienstverband van medewerkers. De resterende aanbieders kennen een inspanningsverplichting voor het overnemen van het dienstverband van medewerkers en dienstverlening aan cliënten.

Artikel 15. Rechtsopvolging/fusies/overnames/vervreemding

- 15.1 Gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid dat de aanbieder in rechte wordt opgevolgd.
- a) In geval van rechtsopvolging onder algemene titel neemt de rechtsopvolger van rechtswege deze overeenkomst in het geheel over, waarbij de Gemeente de mogelijkheid heeft om de overeenkomst te beëindigen met ingang van de overname wanneer de rechtsopvolger niet voldoet aan de eisen die worden gesteld aan aanbieder, waarbij ook gekeken wordt naar de eisen zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten;
 - b) In geval van rechtsopvolging onder bijzondere titel neemt de rechtsopvolger deze overeenkomst in zijn geheel over, uitsluitend onder voorwaarde dat de Gemeente hiertoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven voor overname van de overeenkomst en de derde partij aantoonst volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van deze overeenkomst en de bijbehorende bijlagen.
- 15.2 Aanbieder is verplicht de Gemeente binnen 10 kalenderdagen in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of faillissement waaronder het overdragen van vorderingen, of overdracht van de onderneming van de aanbieder, ongeacht de vorm waarin de vervreemding gestalte krijgt en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn schriftelijke mededeling informeert de aanbieder de Gemeente over de eventuele consequenties van de wijziging voor de dienstverlening. Daarnaast wordt de Gemeente geïnformeerd over de vaste contactpersoon voor verdere informatie. Op basis van de verstrekte informatie wordt door de Gemeente binnen 14 dagen bepaald of zij akkoord is. Wanneer aanbieder daadwerkelijk in rechte wordt opgevolgd levert zij en/of de rechtsopvolger de bewijsstukken waaruit deze opvolging blijkt aan bij de Gemeente.
- 15.3 Indien Gemeente niet akkoord gaat met hetgeen is aangegeven in 15.2 wordt de overeenkomst ontbonden. Dit laat onverlet dat aanbieder dan wel opvolgend aanbieder verplicht is voor zover dit mogelijk is en dit redelijkerwijs van aanbieder verwacht kan worden zorg te dragen voor een zorgvuldige overdracht zoals omschreven in 15.4.

- 15.4 Aanbieder is verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige overdracht waarbij rechten en plichten uit deze overeenkomst ongewijzigd worden overgedragen. Eventuele (extra) kosten als gevolg van een onzorgvuldige overdracht kunnen verhaald worden op de overdragende aanbieder.

Artikel 16. Gegevensbescherming

- 16.1 Partijen stellen vast dat zij bij de uitvoering van deze overeenkomst in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) beide verwerkingsverantwoordelijken zijn.
- 16.2 Partijen werken volgens de AVG en de laatste versie van <https://vng.nl/publicaties/vuistregels-voor-professionals-bij-gegevensuitwisseling-en-privacy>. Dit betreffen vooralsnog de vuistregels bij jeugd mocht daarvan een Wmo-variant worden gepubliceerd dan vervangt de Wmo-variant automatisch deze variant.
- 16.3 Aanbieder draagt er zorg voor dat de informatiebeveiliging en gegevensverwerking voldoen aan de algemeen aanvaarde normen voor de eigen branche/sector, zoals ISO 27001, NEN 7510, NEN7512 en NEN7513 dan wel een algemeen erkende minimaal gelijkwaardige overheidsnorm.
- 16.4 Partijen zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van alle (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging en andere incidenten met persoonsgegevens binnen de eigen organisatie, zoals bedoeld in artikelen 33 en 34 AVG, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
- 16.5 Partijen informeren elkaar zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 48 uur na de eerste ontdekking van eventuele of vermoedelijke inbreuken op de beveiliging van informatie en gegevens en andere incidenten die op grond van artikelen 33 en 34 AVG moeten worden gemeld aan betrokkene (in dezen tevens de Gemeente).
- 16.6 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikelen 15-22 AVG) richt aan één der partijen, zal de partij het verzoek zelfstandig afhandelen als het verzoek verband houdt met de verwerking waarvoor de betreffende partij verantwoordelijke is.
- a) Als het verzoek verband houdt met een verwerking waarvoor de partij tot wie het verzoek was gericht geen verantwoordelijke is, maar met een verwerking waarvoor de andere partij verantwoordelijke is, dan zal de partij die het verzoek heeft ontvangen het verzoek doorsturen aan de verantwoordelijke partij. Hiervan zal een kennisgeving worden verstrekt aan de betrokkene die het verzoek heeft ingediend;
 - b) Partijen zullen over en weer de noodzakelijke inlichtingen verstrekken en medewerking verlenen, om de andere partij in staat te stellen het verzoek af te handelen.

Artikel 17. Verantwoording en materiële controle

- 17.1 Aanbieder werkt kosteloos mee aan verantwoording of controle op grond van de wet of op grond van deze overeenkomst overeenkomstig hetgeen is gesteld in paragraaf 2.5 en 2.6 van het programma van eisen.
- 17.2 Het bedrag van de productieverantwoording mag niet overschreden worden. Na de aanlevering van de productieverantwoording of accountantsverklaring (T-1) is het niet meer mogelijk om zorgkosten uit voorgaande perioden die niet zijn verantwoord te declareren boven het bedrag van de eindverantwoording.
- 17.3 Als een aanbieder niet tijdig de (accountants)verklaring/controleverklaring aanlevert op basis van het actuele controleprotocol dan kan de Gemeente een accountant aanwijzen die op kosten van de aanbieder alsnog een dergelijk onderzoek uitvoert en een accountantsverklaring aanlevert.
- 17.4 Naast wat is benoemd artikel 17 lid 1 en 2 van deze overeenkomst en paragraaf 2.5 en 2.6 van het programma van eisen (bijlage 1) kan de Gemeente, accountant of door de Gemeente in te schakelen derde aanvullend de rechtmatigheid van de uitgaven door de aanbieder en het nakomen van afspraken inzake gegevensbescherming door de aanbieder laten onderzoeken. Dit gebeurt steekproefsgewijs of signaal gestuurd. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan de Gemeente met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen en bij of op basis van de wet vastgestelde bepalingen.

Artikel 18. Acquisitie

- 18.1 Acquisitie voor wat betreft dienstverlening vallend binnen deze overeenkomst richting medewerkers van Gemeente of cliënten van Gemeente door aanbieder is niet toegestaan en kan resulteren in het tijdelijk (maximaal drie maanden per geconstateerd geval) verwijderen van de dienstverlenerslijst waardoor aanbieder in de betreffende periode geen nieuwe dienstverleningsopdrachten kan ontvangen. In geval dit vaker voorkomt of tegelijkertijd meerdere pogingen tot acquisitie zijn ondernomen, heeft de Gemeente de keuze tussen de directe ontbinding van de overeenkomst zonder schadeplichtig te zijn of kan de Gemeente voor ieder afzonderlijk geval de duur van de verwijdering verlengen met maximaal drie maanden per geval. Indien de Gemeente kiest voor tijdelijke verwijdering mag deze verwijdering per geconstateerd geval maximaal 3 maanden duren.
- 18.2 Onder acquisitie wordt tenminste verstaan:
- a) Het werven, lokken, benaderen van cliënten of medewerkers van Gemeente om begeleiding af te nemen bij aanbieder, onder voorwendselen die niets te maken hebben met de gecontracteerde maatwerkondersteuning. Hierbij moet u onder andere denken aan:
 - i. Het geven van cadeaus;
 - ii. Het verstrekken van telefoons, (spel)computers;
 - iii. Het aanbieden van reizen;
 - iv. Het betalen van de verplichte eigen bijdrage.
 - b) Het organiseren van activiteiten die uitnodigen om cliënten zonder indicatie maatwerkondersteuning aan te bieden. Dit betreft bijv. flyeren, aanmeld- of inschrijfformulier op de website plaatsen of aangeven op de website dat begeleiding die aanbieder biedt door de Gemeente vergoed wordt.
- 18.3 Wanneer aanbieder twijfelt of er sprake is van ronselen of ongewenst werven, dient hij dit met Gemeente te overleggen, waarbij Gemeente wel of geen toestemming zal geven.

Artikel 19. Aansprakelijkheid en verzekering

- 19.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door deze partij geleden of te lijden schade, welke verband houdt met de werkzaamheden die door contractant dienen te worden verricht ter uitvoering van deze overeenkomst.
- 19.2 Tot de schadevergoeding behoort in ieder geval vermogensschade en ander nadeel. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
- a) Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade;
 - b) Redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
 - c) Redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.
- Tevens komen alle kosten, die Gemeente maakt voor herstel van eventuele schade of voor het alsnog uitvoeren van de opdracht door een derde, voor vergoeding in aanmerking.
- 19.3 Indien ingevolge deze overeenkomst aanspraak wordt gemaakt op een vergoeding van schade of kosten, laat dit het recht om daarnaast nakoming te vorderen onverlet.
- 19.4 Aanbieder vrijwaart Gemeente en cliënt tegen alle financiële gevolgen van aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende opdrachten.
- 19.5 Aanbieder draagt er zorg voor dat zij en haar deelnemer(s)/ onderaanbieders of combinanten volledig adequaat verzekerd zijn en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst voor de wettelijke, bedrijfsaansprakelijkheid. En dat deze verzekering voor de organisatie en indien van toepassing voor alle deelnemer(s)/ onderaanbieders of combinanten minimaal individueel € 1.000.000 per gebeurtenis dekt alsmede twee gebeurtenissen per jaar. Aanbieder verleent Gemeente op eerste verzoek inzage in de daartoe strekkende polis dan wel het verzekeringscertificaat.

Artikel 20. Slotbepaling

- 20.1 In afwijking van artikel 4.3 van de inkoopvoorwaarden mogen partijen de uit deze overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van de andere partij aan een

- derde overdragen. Toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Partijen kunnen daaraan voorwaarden verbinden. Dit geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
- 20.2 Als één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van de overeenkomst onverkort van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard overleg plegen met als doel een vervangende regeling te treffen, zodanig dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.
- 20.3 Als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, die van dien aard zijn dat de wederpartij redelijkerwijs en billijkerwijs die niet had mogen verwachten, dan zullen de partijen overleg voeren over de uitvoering van de overeenkomst.
- 20.4 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge dan wel schriftelijke afspraken. Dit is enkel anders als deze afspraken zien op specifieke en bijzondere situaties, de aanbieder de Gemeente hierover actief hebben geïnformeerd voorafgaand aan ondertekening van deze overeenkomst en de Gemeente schriftelijk akkoord zijn gegaan met instandhouding van de betreffende afspraken.
- 20.5 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende overeenkomsten, en ook alle (overige) afspraken ter uitvoering van de overeenkomst die tijdens de looptijd van deze overeenkomst tussen de Gemeente en de aanbieder worden gesloten.
- 20.6 Bepalingen van deze overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.
- 20.7 Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Mochten partijen een stap naar de rechter overwegen dan vindt dit plaatst bij de Rechtbank Noord-Nederland, Locatie Leeuwarden.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Gemeente Smallingerland

xxxxxx

.....
Naam:
Functie:

.....
Naam: xxxx
Functie: xxxxx

Plaats: Drachten
Datum:

Plaats: xxxxx
Datum:

BIJLAGE 1: PROGRAMMA VAN EISEN

In deze bijlage zijn de eisen die we stellen aan aanbieder uitgewerkt. Aanbieder levert effectieve en duurzame ondersteuning gericht op het realiseren van de vastgelegde doelen en houdt afdoende toezicht op de kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid van de inzet van de ondersteuning. Voor iedere aanbieder en voor in te zetten onderaannemers gelden de hierna volgende eisen. Daar waar beschreven is hoofdaanbieder is tevens te lezen samengestelde entiteit en daar waar beschreven is onderaannemer is tevens te lezen deelnemer.

Los van de eisen die we stellen aan aanbieder mag aanbieder vanzelfsprekend ook wat van gemeente verwachten:

1. Eisen Gemeente

Evenals dat de aanbieders aan bepaalde eisen moeten voldoen in hun dienstverlening, geldt dat de gemeente op basis van de geformuleerde kernwaarden aan een aantal eisen moet voldoen om er voor te zorgen dat de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd. De verantwoordelijkheid van de gemeente vraagt niet alleen van de gemeente dat zij kaders stelt en daar op toeziet, maar eveneens dat zij een stelsel inricht wat in staat is om de juiste kwaliteit te kunnen behalen. Daarom worden onderstaande richtlijnen gehanteerd voor en door de gemeente. Deze worden in de diverse beleidsplannen en sectorplannen van de gemeente verwerkt tot concrete hanteerbare criteria. Deze gelden als invulling van en als aanvulling op de algemene uitgangspunten die voor de gemeente gelden, de zogenaamde Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur (ABBB's).

1.1 Transparantie en duidelijkheid

Van de gemeente mag worden verwacht dat deze transparant is. Dat betekent dat de gemeente vooraf duidelijk aangeeft wat zij van aanbieder verwacht en meehelpt om hier verdere invulling aan te geven. Als er vragen zijn over de wijze waarop de kwaliteit van ondersteuning moet worden bereikt, kan de gemeente hierop een antwoord geven.

1.2 Betrouwbaarheid en nakomen van afspraken

De gemeente heeft met de doorlopen procedure een duidelijke koers uitgezet en houdt deze gedurende de uitvoering van de overeenkomst zoveel als mogelijk vast (zie verder ook artikel 4 van de overeenkomst). Dat maakt dat inwoners en aanbieders kunnen vertrouwen op de gemeente en, los van hetgeen is beschreven in artikel 4 van de overeenkomst, niet tussentijds met onaangekondigde veranderingen worden geconfronteerd die een onredelijk hoge impact hebben op de situatie van een inwoner of een aanbieder. Als uitvloeisel van deze betrouwbaarheid geldt in zijn algemeenheid dat de gemeente afspraken nakomt. Het betekent ook dat de gemeente van tevoren goed bepaalt welke afspraken ze maakt en als ze worden gemaakt ook daadwerkelijk in staat is om deze na te komen. Indien dat niet het geval is, zal dat zoveel als mogelijk vooraf duidelijk worden gemaakt.

1.3 Correcte bejegening en inlevingsvermogen

De gemeente neemt in de samenleving verschillende rollen aan. Een juiste bejegening van inwoners, cliënten en vertegenwoordigers van partners en aanbieders hoort daarbij. Fouten maken mag, maar daarover moet wel transparant gecommuniceerd worden met betrokkenen.

1.4 Verantwoordelijkheid in relatie tot gestelde eisen

De gemeente onderzoekt bij elke beleidsontwikkeling c.q. beleidswijziging of de doelen van dit kader kunnen worden nageleefd. Tevens staat de gemeente open voor vragen en kritiek op de wijze waarop zij het Wmo stelsel in relatie tot de gecontracteerde Wmo dienstverlening heeft ingericht. Indien nodig, past

de gemeente het stelsel aan, als blijkt dat niet kan worden voldaan aan de vastgestelde eisen. In sommige gevallen betekent dit dat de gemeente bepaalde prioriteiten moet stellen en dat het ene uitgangspunt voorrang heeft boven het andere. De gemeente kan gemotiveerd aangeven wanneer dat het geval is en waarom zij tot de keuze komt om een prioritering te maken.

Niet alle verantwoordelijkheid ligt in deze bij de gemeente. De gemeente heeft zelf ook te maken met wettelijke kaders waarbinnen zij moet werken. Mocht de gemeente worden geconfronteerd met veranderende wettelijke kaders dan handelt ze overeenkomstig artikel 4 van de overeenkomst.

2. Eisen aanbieder

Aanbieder is verplicht te allen tijde te voldoen aan onderstaande vereisten. Bij het niet voldoen aan één of meerdere vereisten is aanbieder in gebreke. De eisen zijn vertaald in het toetsingskader Wmo HH en Begeleiding van de gemeente Smallingerland. Aanbieder moet ook onverkort aan dit toetsingskader voldoen.

2.1 Wet- en regelgeving en overige van toepassing zijnde (beroeps)codes, normen en vereisten

2.1.1 Aanbieder handelt integer en voldoet en houdt zich voorafgaand en gedurende de looptijd van de overeenkomst onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder niet limitatief:

- Wmo 2015;
- Toetsingskader Smallingerland;
- Lokale verordening maatschappelijke ondersteuning en de daaruit voortvloeiende beleidsregels;
- Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT)¹.
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)². Dat houdt in ieder geval in dat de aanbieder beschikt over een:
 - a) beleidskader dat ziet op bescherming van persoonsgegevens, zoals omschreven in de AVG;
 - b) Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;
 - c) Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;
 - d) Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG;
 - e) Functionaris Gegevensbescherming (FG) is aangesteld.

Ook handelt aanbieder, hoewel niet verplicht als er alléén zorg wordt geleverd vanuit de Wmo, in overeenstemming met:

- de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
- de Governancecode Zorg³.

2.1.2 Aanbieder heeft een meldplicht bij calamiteiten en (gewelds)incidenten zoals is gesteld in artikel 3:4 Wmo 2015 en signaleert en handelt bij vermoedens van misbruik of mishandeling op de wijze zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling (zoals vertaald in de meldcode van Veilig Thuis Friesland), de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld.

2.1.3 Daarnaast voldoet aanbieder aan de voor zijn organisatie of branche van toepassing zijnde (beroeps-) codes, normen en richtlijnen zoals niet limitatief:

- de vigerende voor aanbieder van toepassing zijnde (beroeps)codes en CAO;
- landelijke door de beroepsgroep, waartoe aanbieder behoort, geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning zoals het HHM Protocol, en;

¹ De gemeente zijn van mening dat het geld dat zij investeren in ondersteuning ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Indien een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van aanbieders een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behouden de gemeente zich het recht voor deze informatie te publiceren.

² <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/aanbieders-en-de-avg>

³ <https://www.governancecodezorg.nl/>, voor een eenmanszaak of een VOF is er geen sprake van een raad van toezicht waardoor op deze organisaties de bepalingen van verantwoord toezicht niet van toepassing zijn.

- 2.1.4 Het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (ook bekend als VN-verdrag handicap) in acht genomen bij de uitvoering van de ondersteuning en in de toegankelijkheid van de ondersteuning.

2.2 iWmo, administratie en gegevensuitwisseling en bedrijfsstructuur

- 2.2.1 De systemen van aanbieder zijn ingericht om beveiligd en vertrouwelijk berichten uit te kunnen wisselen met Gemeente

Aanbieder is:

- a) geregistreerd in het AGB-register Vektis C.V en heeft één geldige AGB-code die wordt gebruikt, welke is aangesloten op VECOZO (iWmo moet geactiveerd zijn). Wijziging van een AGB-code moet minimaal 2 maanden voor wijziging worden doorgegeven aan gemeente;

en

- b) communiceert via het berichtenverkeer van de iWmo. Dit berichtenverkeer verloopt aan de hand van de meest actuele versie van de landelijke vastgestelde gegevensstandaarden (de zogenaamde i-standaarden 4). Berichtspecificaties, uitgangspunten, bedrijfsregels, controleregels en –schema's, berichtenschema's, codelijsten, standaard beschrijvingen als invulinstructies zijn te vinden op de website www.istandaarden.nl van Zorginstituut Nederland;

- 2.2.2 Aanbieder declareert via iWmo en in overeenstemming met het gemeentelijke administratieprotocol gebaseerd op het vigerende landelijke standaardadministratieprotocol 'Inspanningsgericht' (Ketenbureau i-Sociaal Domein), werkwijze 'specifieke toewijzing'. De door de gemeente voorgeschreven verplichte codes en eventuele aanvullende vereisten en instructies worden door aanbieder altijd gevolgd en nageleefd, zoals onder andere;

- a) De gemeente neemt declaraties pas in behandeling als ook daadwerkelijk het verplichte start-zorgbericht is ontvangen.
- b) Aanbieder declareert per kalendermaand en alleen direct aan de cliënt toewijsbare minuten en/of dagdelen die daadwerkelijk geleverd zijn. Declaraties worden uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na afloop van de betreffende kalendermaand ingediend.
- c) Na goedkeuring door middel van betaling van de declaratie door Gemeente beschouwd Gemeente de periode als afgesloten en is aanvullende of corrigerende declaratie niet meer toegestaan, tenzij Gemeente een uitzondering toestaat op basis van een steekhoudende motivatie van aanbieder die naar het oordeel van Gemeente reëel is. ~~In de laatste situatie kan aanbieder uiterlijk twee maanden na goedkeuring correcties indienen (zie verder ook het administratieprotocol). tweemaal per jaar na factureren op uiterlijk 1 juli van het betreffende jaar of uiterlijk 1 februari van het boekjaar volgend op het betreffende boekjaar.~~
- d) De uiterste ontvangstdatum van declaraties en/of correctieregels over een boekjaar is ~~1 februari~~ **1 maart** van het jaar volgend op het jaar waarin de periode was waar de declaraties op zien.
- e) Indien aanbieder toch declareert na de onder d genoemde periode brengt gemeente aanvullende administratiekosten in rekening bij aanbieder, die aanbieder verplicht is te betalen, tenzij de correcties of aanvullende declaraties het gevolg zijn van een omissie aan de zijde van gemeente.
- f) Aanbieder voert zijn werkzaamheden uit zonder enige betaling of vergoeding door of aan de cliënt. De enige uitzondering hierop zijn de kosten voor no-show of maaltijden indien deze aan de cliënt worden aangeboden als keuzemogelijkheid als onderdeel van Dagbesteding tegen een reëel tarief/ de kostprijs.
- g) Aanbieder declareert in de tijdseenheid die in de dienstverleningsopdracht is aangegeven. In iWmo worden bedragen tot twee cent achter de komma ingevoerd, op basis van afronding van

⁴ zie www.istandaarden.nl

het derde getal achter de komma. Er vindt geen afrondingsnacalculatie plaats in zowel positieve als negatieve zin.

- h) Als de gemeente vaststelt dat minuten ten onrechte zijn gedeclareerd en/of bedragen onverschuldigd zijn betaald dan levert aanbieder aan de gemeente een creditfactuur die wordt voldaan of door de gemeente wordt verrekend met daaropvolgende declaraties. Gemeente kan hierbij aanvullende administratiekosten in rekening brengen die aanbieder verplicht is te betalen.

2.2.3 De aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming:

- a) de geleverde inzet wordt geregistreerd.
- b) de activiteiten van de aanbieder in het kader van deze overeenkomst in de bedrijfsadministratie financieel worden onderscheiden van andere activiteiten van de aanbieder;
- c) de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar zijn naar bron en bestemming en duidelijk is wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de aanbieder is aangegaan.

2.2.4 Aanbieder is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering en verantwoord jaarlijks uiterlijk in april de realisatie in het voorgaande jaar op basis van een financiële productieverantwoording in lijn met het vigerende "Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet"

2.2.5 De aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd in statuten en/of inschrijving KvK en/of mandaatregeling en/of bevoegdhedenregister welke organen of functionarissen van de aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;

2.2.6 De aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de begeleiding wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijfsonderdelen, bedrijven, organisaties of (zuster of dochter)ondernemingen gebruik wordt gemaakt voor de uitvoering van de ondersteuning en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden. Bedrijven, organisaties of onderaannemers niet behorende tot de organisatie van aanbieder die niet benoemd zijn bij de inschrijving mogen niet zonder nadrukkelijke toestemming van gemeenten worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.;

2.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het hebben van een kwaliteitsmanagementsysteem, het werken overeenkomstig dit systeem en het evalueren en bijstellen daarvan is een belangrijke voorwaarde voor het bieden van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor cliënten in de gemeente Smallingerland. Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoet iedere aanbieder aan deze voorwaarde.

Met een kwaliteitsmanagementsysteem wordt bedoeld dat aanbieder beleid hanteert met betrekking tot het *beheersen, bewaken, borgen en verbeteren* van de *kwaliteit* van de ondersteuning. Dit systeem moet gelet op de grootte en omvang van aanbieder passend zijn. Daarnaast moet de scope⁵ van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn afgestemd op de producten waarvoor aanbieder is gecontracteerd.

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt in opdracht van de aanbieder 1x in de twee kalenderjaren (los van de toetsing voorafgaand, na de start van de overeenkomst de eerste keer op uiterlijk 31-12-2025)

⁵ De scope geeft aan waarop getoetst is en op welke vormen van ondersteuning het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van toepassing is. Het kan dus niet zo zijn dat een inschrijver zich inschrijft voor ambulante ondersteuning en ondersteuning groep, terwijl de scope van het kwaliteitssysteem is 'het leveren van huishoudelijke hulp'.

onafhankelijk⁶ getoetst door een IRCA⁷ opgeleide en gediplomeerde lead auditor. Vanzelfsprekend moet het oordeel van deze auditor positief zijn.

Gemeente wordt door aanbieder direct op de hoogte gesteld als de lead auditor een negatief oordeel uitspreekt en/of het certificaat opschort. Daarnaast informeert aanbieder de contractmanager van gemeente per e-mail over:

- de datum waarop de audit heeft plaatsgevonden;
- door welke onafhankelijke IRCA opgeleide en gediplomeerde lead auditor de audit is uitgevoerd (diploma is opvraagbaar bij aanbieder of de betreffende lead auditor);
- het resultaat van de audit;
- en een samengevat eindoordeel van de auditor.

Nadere informatie uit de audit is altijd opvraagbaar voor gemeente.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in een kwaliteitshandboek of een andere vorm van gedocumenteerde informatie en omvat minimaal de volgende onderwerpen:

1. algemeen beleid, kwaliteitsbeleid, visie, missie, SMART geformuleerde doelstellingen aangevuld met prestatie-indicatoren voortvloeiend uit het kwaliteitsbeleid van aanbieder;
2. documentatie die nodig is voor ondersteuning bij de uitvoering van processen als gepland;
3. beschrijving hoe samen met de cliënt SMART-geformuleerde (sub)doelen worden opgesteld en hoe de gevraagde evaluatieverslagen worden opgesteld;
4. beleid en systemen voor vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten (o.a. VIM (Veilig Incident Melden), MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers)) en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);
5. omgang met veiligheid (onder andere meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld), Risico-inventarisatie en evaluatie (hierna te noemen RI&E);
6. omgang met cliëntveiligheid (agressie, medicatieveiligheid, brandveiligheid/veilige woonomgeving);
7. omgang in de praktijk met de regels die voortvloeien uit de AVG, zoals beveiliging van systemen, verklaring gebruik persoonsgegevens, meldcode datalakken etc.
8. personeelsbeleid (dossiers tonen aan dat medewerker de juiste opleiding heeft afgerond met diploma, een voor de branche passende registratie heeft, passend bij en in de richting van de doelgroep en de soort ondersteuning, dat er een actuele Verklaring Omtrent Gedrag beschikbaar is en dat deze medewerker naar behoren functioneert) aangevuld met jaarlijkse scholing en deskundigheidsbevordering;
9. een klachtenregeling (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en verbeterprotocol) welke voldoet aan hetgeen is opgenomen in het toetsingskader Smallerland en die begrijpelijk is voor de cliënt ongeacht zijn of haar begripsniveau;
10. van toepassing zijnde professionele standaarden in de branche waar aanbieder onderdeel van uitmaakt;
11. hoe wordt voldaan aan de eisen in de van toepassing zijnde toezichtskaders kwaliteit en rechtmatigheid van gemeente;
12. hoe cliëntenparticipatie (medezeggenschap) wordt vormgegeven;
13. cliënt- en medewerkers-ervaringsonderzoeken, welke minimaal eenmaal per drie (3) jaar worden uitgevoerd ~~door een onafhankelijk bureau.~~

Bij inschrijving wordt door aanbieder door middel van een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek of een overzicht van gedocumenteerde informatie, ~~of in het geval van ISO / HKZ /PREZO of vergelijkbaar door overlegging van het kwaliteitscertificaat met een rechtsgeldig ondertekende verklaring dat bovenstaande onderwerpen in het kwaliteitssysteem zijn opgenomen,~~ aangetoond dat aanbieder een kwaliteitsmanagementsysteem heeft waarin minimaal bovenstaande zaken zijn vastgelegd.

2.4 Winsten en uitkeringen

⁶ Onafhankelijk houdt in dat de auditor niet betrokken is geweest bij het opzetten van het kwaliteitsmanagementsysteem.

⁷ International Register of Certificated Auditors.

- 2.4.1 Gemeente streeft naar een vanzelfsprekende soberheid. Dit betekent dat aanbieders een bijdrage dienen te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Aanbieders kunnen een positief bedrijfsresultaat behalen. Positieve bedrijfsresultaten kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers, of investering en innovaties ten behoeve van het Sociaal Domein.
- 2.4.2 Gemeente accepteert niet zonder een valide opgaaf van redenen dat aanbieder excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten) behaalt (> 5%), excessief hoge kosten, rendementen voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders realiseert;
- 2.4.3 Indien hier naar oordeel van de gemeente sprake van is, is aanbieder gehouden om volledige openheid van zaken te geven inzake haar bedrijfsvoering;
- 2.4.4 Indien aanbieder in de situatie zoals bedoeld in lid 3 van deze paragraaf niet of niet voldoende meewerkt of indien de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles en een integriteitsscreening aan de hand van de Wet Bibob. Indien de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, een toewijzingsstop, verlaging van tarieven en/of beëindiging van het contract.

2.5 Financiële verantwoording

De gemeente stelt de volgende eisen aan aanbieders over de verantwoording:

- 2.5.1 Binnen 3 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar overlegt aanbieder een controleverklaring over de productieverantwoording.
- 2.5.2 Uiterlijk voor 1 juni overlegt aanbieder haar jaarrekening aan gemeente indien gevraagd voorzien van een gewaarmerkte accountantsverklaring.
- 2.5.3 Wijzigingen in het landelijk 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet' zullen worden gevolgd;
- 2.5.4 De gemeente heeft de mogelijkheid bij verwijtbaar niet aanleveren van de productieverantwoording en/of controleverklaring, of niet binnen de gestelde termijn aanleveren na rappel, sancties op te leggen zoals een terugvordering of een boete of het in rekening brengen van administratiekosten tot een maximum van het bedrag van de periode waarop de productieverantwoording en/of de controleverklaring ziet;
- 2.5.5 De gemeente, gemeentelijk toezichthouder (of een door de gemeente daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van de aanbieder. Aanbieder is verplicht hieraan mee te werken;
- 2.5.6 Het is de gemeente toegestaan second opinions door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met de aanbieder besproken;
- 2.5.7 De aanbieder is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering;
- 2.5.8 De aanbieder werkt als de gemeente hierom vraagt mee aan de uitvoering van monitoringsinstrumenten of onderzoeken of andere ontwikkelingen op het gebied van data gedreven werken of informatievoorziening, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door het aanleveren van benodigde informatie. Voorbeelden zijn de Gemeentelijke monitor Sociaal Domein (onderdeel van Waarstaatjegemeente.nl).

2.6 Toezicht op kwaliteit en materiële controle en fraudeonderzoek

De gemeente stelt de volgende eisen aan aanbieders over materiële controle en fraudeonderzoek in het kader van deze overeenkomst:

- 2.6.1 Aanbieder publiceert de jaarcijfers op www.jaarverantwoordingzorg.nl.
- 2.6.2 De gemeente toetst tijdens de looptijd van de overeenkomst of aanbieder en/of onderaannemers aan alle kwaliteits- en rechtmatigheidseisen en al hetgeen is opgenomen in deze overeenkomst voldoet/voldoen. Gemeente is daarbij gerechtigd tot materiële controle, tot fraudeonderzoek en/of het doen van onderzoek of steekproeven in het kader van het toezicht op kwaliteit en/of rechtmatigheid. Hieronder valt tevens een integriteitsscreening aan de hand van de Wet Bibob. Bij

- een integriteitsscreening kunnen betrokkenen bij aanbieder en zakelijke samenwerkingsverbanden van aanbieder worden gescreend evenals de transparantie van de bedrijfs-/organisatiestructuur en de wijze van financiering. Een aanbieder verleent hieraan kosteloos zijn volledige medewerking;
- 2.6.3 De wijze van uitvoering van de controle en onderzoek is voorbehouden aan de gemeente of aan een door de gemeente aangewezen derde met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen;
- 2.6.4 De gemeente:
- a) Neemt bij de uitvoering van de verschillende onderzoekswerkzaamheden de proportionaliteit en subsidiariteit hiervan in acht en houdt zich aan geldende wet- en regelgeving
 - b) Verzamelt in elk geval niet meer gegevens dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is;
- 2.6.5 De aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiële) controle en cliënttevredenheids- en/of cliëntervaringsonderzoeken van de gemeente en of door gemeente in te schakelen derden, en inzage te geven in alle gegevens die nodig zijn voor het onderzoek welke met inachtneming van voorgaande leden wordt uitgevoerd;
- 2.6.6 Als uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van onrechtmatige zaken, fouten of fraude of het niet voldoen aan de contractuele voorwaarden, is gemeente gerechtigd naar redelijkheid en billijkheid (te bepalen door gemeente) de kosten van het onderzoek door in te schakelen derden te verhalen op aanbieder. Indien de feiten vastgesteld zijn bij een onderaannieder of een deelnemer dan worden de kosten verhaald op de hoofdaanbieder of de samengestelde entiteit. Het is aanbieder niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor naar een derde te verleggen (laat onverlet dat een hoofdaanbieder na betaling aan gemeente de kosten kan verhalen op onderaannieder als zij de oorzaak zijn van de betreffende zaken en hoofdaanbieder dit niet hadden kunnen voorkomen).
- 2.6.7 Als er sprake is van onrechtmatigheid, fouten of fraude of het niet voldoen aan de contractuele voorwaarden is gemeente gerechtigd deze informatie te delen met partijen die zich met het toezicht op betreffende zaken bezig houden zoals bijvoorbeeld het landelijk knooppunt zorgfraude, andere toezichthoudende organen, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

2.7 Begeleidingsplan

Bij Huishoudelijke Hulp wordt een cliëntdossier bijgehouden, onderdeel van het cliëntdossier is het begeleidingsplan. Het begeleidingsplan is essentieel voor aanbieder en cliënt als onderlegger voor de uit te voeren HH en dient ook als overdrachtsdocument in het geval van ziekte of afwezigheid van de vaste hulp. Het is daarom van belang dat het begeleidingsplan voldoet aan een aantal eisen. **Bij het merendeel van de cliënten HH hoeft er geen begeleidingsplan te worden opgesteld. In die situaties dat een begeleidingsplan wordt vereist, wordt dit in de dienstverleningsopdracht aangegeven.**

De dienstverleningsopdracht is gebaseerd op het ondersteuningsplan van de client en is de basis voor het op te stellen begeleidingsplan en eventuele evaluatieverslagen. Het **begeleidingsplan** is een dynamisch document dat kan worden geactualiseerd naar aanleiding van onder andere een wijziging in de situatie van de cliënt, **een aanpassing van de dienstverleningsopdracht of het ondersteuningsplan**, evaluaties en herbeoordelingen. Het begeleidingsplan is **(indien van toepassing), naast dat het verstuurd moet worden binnen 8 weken na ontvangst van de dienstverleningsopdracht, gedurende de uitvoering van de dienstverleningsopdracht steekproefsgewijs opvraagbaar door Carins/Gemeente.**

De consultant van Carins verwoordt in de dienstverleningsopdracht op hoofdlijnen welke ondersteuning de cliënt nodig heeft en welke concrete doelen moeten worden bereikt in welk verwacht tijdspad. De aanbieder maakt in het begeleidingsplan samen met cliënt een vertaling hoe hij de HH gaat uitvoeren om de dienstverleningsopdracht – succesvol te realiseren. Het begeleidingsplan wordt **normaliter** altijd in aanwezigheid van de cliënt opgesteld en niet enkel met een cliëntvertegenwoordiger of mentor **tenzij het echt niet mogelijk is dit samen met cliënt te doen, kan dit samen met de wettelijk vertegenwoordiger of mentor.**

Specifieke aandacht bij de uitvoering van HH gaat uit naar het gebruik van algemene en voorliggende voorzieningen of oplossingen binnen het eigen netwerk van cliënt. Dit onderscheid is niet alleen van belang voor het begeleidingsplan, maar ook voor het moment in de tijd en de manier waarop een evaluatie of herbeoordeling van de beschikking door de gemeente/Carins, samen met cliënt een aanbieder, plaatsvindt.

Eisen aan het begeleidingsplan

- 2.7.1 Het begeleidingsplan wordt door aanbieder in samenspraak met de cliënt en indien van toepassing diens netwerk zo snel mogelijk opgesteld, binnen een te doen gebruikelijke redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de dienstverleningsopdracht, en verstuurd naar Gemeente/Carins;
- 2.7.2 In het begeleidingsplan wordt door aanbieder concreet beschreven hoe en in welke stappen en hij het doel of de doelen zoals gesteld door Gemeente/Carins gaat realiseren. Het uitwerken van de hoe-vraag is aan de aanbieder en betekent dat de aanbieder de beschreven doelen verder uitwerkt in praktische subdoelen en een bijbehorend tijdspad. De acties die nodig zijn om de doelen te behalen worden in duidelijke stappen in het begeleidingsplan beschreven
- 2.7.3 Aanbieder zorgt dat de cliënt op basis van het begeleidingsplan weet wat er tijdens de uitvoering van de HH gebeurt en waarom dat gebeurt. Hij weet daarmee ook wat hij concreet kan verwachten van aanbieder maar ook waar hij of zij zelf aan moet werken om de doelen te behalen.
- 2.7.4 Bij het uitvoeren van de HH en het opstellen van het begeleidingsplan zijn de volgende algemene uitgangspunten van kracht:
 - a) *Normaliseren waar mogelijk;*

Wmo-ondersteuning is gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie en herstel / normaliseren waar mogelijk. Daarbij wordt Wmo ondersteuning altijd ingezet in aanvulling op en met gebruik van de eigen kracht/eigen mogelijkheden van de cliënt, diens netwerk en algemene of algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemeen gebruikelijke hulp. Aanbieder dient er op gericht te zijn de cliënt zo veel als mogelijk onafhankelijk te maken van HH. Dat dit niet in alle gevallen mogelijk is, is duidelijk. In de situaties dat er sprake is van een chronische ondersteuningsbehoefte, moet de HH erop gericht zijn om aanvullende en verzwaarde ondersteuning te voorkomen.
 - b) *De inwoner staat centraal en heeft zoveel mogelijk de regie;*

Zo groot mogelijke eigen regie door de cliënt. De gesprekken over de cliënt en diens HH vinden daarom altijd plaats in de aanwezigheid van de cliënt. De cliënt is de gesprekspartner. Op verzoek van de cliënt kunnen derden aanwezig zijn, die een ondersteunende rol hebben (zie verder ook x);
 - c) *De HH wordt in de woning van de client geboden;;*

De HH wordt in de woning van de client uitgevoerd;
 - d) *Werken aan heldere doelen en resultaten voor de inwoner;*

de aanbieder draagt zorg voor het realiseren van de door gemeente geformuleerde doelen en resultaten in het ondersteuningsplan; deze doelen worden op maat toegesneden op de cliënt geformuleerd en kunnen afwijken per product **of segment**;
 - e) *Samenwerken en aansluiten op algemene voorzieningen;*

Om de lokale mogelijkheden in het algemeen gebruikelijke voorzieningen of hulp optimaal te benutten zoeken aanbieders actief samenwerking met de voor de cliënt relevante lokale infrastructuur zoals bijvoorbeeld beschikbare algemene en voorliggende voorzieningen, de welzijnsorganisatie, wijkorganisaties, wijkverpleging, onderwijs, etc.;
 - f) *Samen als partners werken aan vernieuwing;*

We hebben elkaar nodig vandaar dat het essentieel is dat gemeente en aanbieders elkaar vinden, elkaar proactief aanspreken op het moment dat zaken niet goed lopen en met elkaar zorgen dat de ondersteuning in Smallerland blijvend op een hoog niveau geboden kan worden.

- 2.7.5 Op het moment dat een indicatie HH binnen 12 weken afloopt en de clientsituatie is niet veranderd (de client heeft niet meer/minder of vaker/minder vaak HH nodig is aanbieder verplicht een iWmo 317 bericht te versturen zodat de indicatie en bijbehorende dienstverleningsopdracht wordt verlengd. Is er wel sprake van een verandering in omvang of inhoud van de HH meld aanbieder zich uiterlijk 12 weken voor de indicatie afloopt bij gemeente/Carins met de motivatie waarom omvang of inhoud naar het oordeel van aanbieder is veranderd (zie ook stap 7 proces melding tot opdrachtverstrekking). De beoordeling van Carins geschiedt onder meer op basis van voorgaande gegevens en het verslag van een (tussen)evaluatie van de dienstverleningsopdracht dat aanbieder heeft opgesteld.
- 2.7.6 Mocht blijken uit het evaluatieverslag en de herbeoordeling met cliënt dat de dienstverleningsopdracht door aanbieder niet of onvoldoende is uitgevoerd en gemeente stelt vast dat dit te wijten is aan aanbieder kan een aangepaste dienstverleningsopdracht gegeven worden. Ook kan de gemeentelijk toezichthouder onderzoek instellen om vast te stellen of aanbieder aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen voldoet. Aanbieder is verplicht aan een dergelijk onderzoek volledig mee te werken. Indien dit niet het geval is, is aanbieder in gebreke.

2.8 Eisen aan de uitvoering van de ondersteuning

Aanbieder draagt zorg dat met de uitvoering van de HH mede invulling wordt gegeven aan de visie Sociaal Domein; "de kracht van Smallerland". Bij de visie horen 4 ambities:

"In Smallerland hebben we een zeker bestaan..doen we ertoe...horen we erbij....voelen we ons goed."

In de uitvoering van de ondersteuning laat aanbieder zich leiden door de principes uit de visie:

1. Duurzame zelfredzaamheid;
2. Vitaal en veerkrachtig;
3. Voorkomen boven genezen;
4. Basisvoorwaarden eerst;
5. Dichtbij en laagdrempelig;
6. Verbinden is de sleutel;
7. Van elkaar leren en samen ontwikkelen;
8. Eenvoud.

Aanbieder draagt zorg dat hij:

- 2.8.1 waar mogelijk afschaalt, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm of minder inzet van ondersteuning of doorgeleiding naar algemene of algemeen gebruikelijke voorzieningen,;
- 2.8.2 opschaaft daar waar dat moet, dat wil zeggen dat aanbieder een proactieve houding toont wanneer de zorgvraag in die mate toeneemt dat het realiseren van doelen beter kan worden behaald door het inzetten van een ander type ondersteuning of zorg, zodat de ondersteuningsvraag niet verder toeneemt;
- 2.8.3 verantwoordelijkheid neemt voor een goede borging van de HH, zodat de aangegeven doelstellingen zijn gerealiseerd voordat de indicatie en/of de dienstverleningsopdracht afloopt. Dit kan zijn borging in het persoonlijk netwerk, algemene of voorliggende voorziening of indien noodzakelijk, tijdig een traject opstarten voor een vervolgindicatie of toeleiding naar andere vormen van ondersteuning;
- 2.8.4 aanvullend werkt op en gebruik maakt van de eigen kracht/mogelijkheden van de cliënt en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht/mogelijkheden zo veel mogelijk te bevorderen;
- 2.8.5 een systeemgerichte aanpak hanteert en inzet op de versterking van het systeem, waaronder het eigen netwerk, rondom de cliënt;
- 2.8.6 samenwerkt met andere professionals en algemeen gebruikelijke voorzieningen;
- 2.8.7 kennis heeft van de sociale kaart van de omgeving van de cliënt;
- 2.8.8 waar mogelijk, bruikbaar en in lijn met de dienstverleningsopdracht gebruikmaakt van digitale ondersteuningsmiddelen en begeleiding op afstand zoals (video)bellen.

Ondersteuning wordt door aanbieder:

- 2.8.9 doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verstrekt;
- 2.8.10 afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van ondersteuning, zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- 2.8.11 verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- 2.8.12 verstrekt met respect voor en inachtneming van de (wettelijke) rechten van de cliënt zoals onder andere het recht op privacy, het recht op vrijheid van meningsuiting et cetera.

2.9 Individueel maatwerk en duurzame zelfredzaamheid

2.9.1 Centraal bij de uitvoering van de HH staat dat de cliënt zelf hun leven inrichten en keuzes maken en regie hebben, ook als het even niet goed met ze gaat. Hierbij zijn zij zelf en/of de mensen in hun omgeving in eerste instantie als eerste aan zet. HH is in de basis tijdelijk en probleemoplossend. Is de ondersteuning langdurig? Ook dan werken we toe naar een resultaat. Met goede HH aansluitend op het voorgaande leveren aanbieders een bijdrage aan de kwaliteit van leven. De cliënt kan binnen de kaders van het ondersteuningsplan kiezen voor die vormen van ondersteuning en HH die het beste aansluiten bij de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken. De aanbieder en de cliënt maken afspraken over de gewenste persoonlijke invulling van een groot aantal aspecten van de HH. Deze afspraken staan beschreven in het begeleidingsplan dat de aanbieder en de cliënt samen bespreken. Een dergelijke benadering doet recht aan een aantal perspectieven:

- het sluit aan bij de vraag gestuurde en persoonsgerichte benadering van de ondersteuning en de ondersteuning en het geeft de cliënt duidelijkheid over wat hij wel en niet kan verwachten van de aanbieder;
- het doet recht aan de professionele kwaliteit, ambitie en mogelijkheden van de aanbieder om adequaat in te spelen op de ondersteuningsvraag en de situatie van de cliënt;
- het sluit aan bij het ondernemerschap van de aanbieder die zich nadrukkelijk servicegericht willen opstellen;
- het sluit aan bij de opdracht van de gemeente.

2.9.2 Als de cliënt het wenst, worden mantelzorgers/naasten nadrukkelijk betrokken tijdens de HH. Dit wordt in het begeleidingsplan geborgd. De aanbieder vraagt de cliënt en de mantelzorgers/naasten naar de gewenste en mogelijke hulp van mantelzorgers/naasten. De aanbieder stemt de professionele ondersteuning hierop af. De aanbieder legt alle afspraken met cliënt en mantelzorgers/naasten vast in het begeleidingsplan.

3. Communicatie

Gemeente verwacht dat aanbieders proactief en tijdig communiceren en het overleg zoeken met gemeenten, op het moment dat HH en de uitvoering van de overeenkomst kan worden verbeterd en/of er mogelijkheden zijn tot optimalisatie en innovatie. In de all-in tarieven is rekening gehouden met deze verwachte actieve rol en de kosten die die rol met zich meebrengt (waaronder deelname aan werktafels en bijeenkomsten). De kosten hiervan worden dus niet afzonderlijk vergoed.

3.1 Communicatie tussen aanbieder en gemeenten

- 3.1.1 Gemeente eist korte lijnen en proactief persoonlijk contact tussen gemeente en aanbieder. Gemeenten en aanbieder wijzen hiervoor vaste contactpersonen/functies en/of aanspreekpunten aan;
- 3.1.2 Aanbieder informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van aanbieder beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige overeenkomst niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden. Gemeente informeert aanbieder

proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst;

- 3.1.3 Aanbieder en gemeente zoeken elkaar proactief op als er specifieke aandacht of overleg nodig is bij individuele casuïstiek naar wens van gemeente wordt hierbij ook de onderaannieder betrokken;
- 3.1.4 Aanbieder is op werkdagen van 08:30 – 17:00 uur direct telefonisch bereikbaar voor gemeente. Op e-mailberichten wordt binnen maximaal 5 werkdagen gereageerd;
- 3.1.5 Aanbieder en gemeente zijn aangesloten op en communiceren de dienstverleningsopdracht, declaratie en andere I-standaarden uitsluitend via het digitale berichtenverkeer (iWmo);
- 3.1.6 Aanbieder zendt rapportages en overige informatie digitaal, beveiligd conform de AVG via het door gemeenten beschikbaar te stellen digitale contactadres toe aan gemeenten, zolang hiervoor geen I-standaard berichtgeving beschikbaar is;
- 3.1.7 Aanbieder conformeert zich waar nodig aan het doorlopen van een ketentest voor aanvang van de overeenkomst voor het testen van het berichtenverkeer;
- 3.1.8 Aanbieder zorgt ervoor dat hij de informatie over de eigen organisatie zoals gecommuniceerd richting gemeente actueel houdt. Aanbieder houdt de informatie op lokale sociale kaarten zelf actueel. Dit houdt in dat wijzigingen die van invloed zijn op deze sociale kaart uiterlijk binnen 10 werkdagen na het moment van vóórkomen worden doorgegeven aan het contractmanagement van gemeente of een door haar aangewezen organisatie.

3.2 Communicatie tussen aanbieder en cliënt

- 3.2.1 Aanbieder deelt en bespreekt met de cliënt alle relevante informatie inzake diens dienstverlening;
- 3.2.2 Aanbieder, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen cliënt respectvol en eerbiedigen de privacy van cliënt;
- 3.2.3 Aanbieder communiceert met cliënt op een voor de cliënt begrijpelijke en passende wijze;
- 3.2.4 Over het contact tussen cliënt en aanbieder spreekt aanbieder met cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face-to-face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast in het begeleidingsplan;
- 3.2.5 Aanbieder houdt zich aan hetgeen is afgesproken.
- 3.2.6 Aanbieder informeert cliënt schriftelijk en mondeling bij de start van de dienstverlening, over zijn klachtenprocedure;
- 3.2.7 Cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van aanbieder die telefonisch en per e-mail goed bereikbaar is;
- 3.2.8 Aanbieder is op werkdagen van 08:30 – 17:00 uur direct telefonisch bereikbaar voor cliënt en wordt hierbij persoonlijk te woord gestaan. Op e-mailberichten wordt binnen maximaal 2 werkdagen gereageerd.

3.3 Overlegstructuren

Gemeente wil zelf een actieve rol spelen in de samenwerking met aanbieders vandaar dat we als gemeente werktafels gaan organiseren. Voor deze werktafels en overleggen kunnen naast contractpartners ook ketenpartners uit het algemeen gebruikelijke voorzieningen of uit andere zorgdomeinen worden uitgenodigd. Onderstaand staat per niveau beschreven hoe dit plaats gaat vinden.

3.3.1 Werktafels

We willen investeren in partnerschap met aanbieders. Daarvoor worden op jaarbasis minimaal 2 en maximaal 4 werktafels georganiseerd met aanbieders. Een werktafel kan gericht zijn op:

- 1. Een product;
- 2. Een uitvoeringsniveau: operationeel, beleidsmatig en op bestuurlijk niveau;
- 3. Een thema.

De werktafels worden vanuit de gemeente geïnitieerd (contractmanagement en beleid en op bestuurlijk niveau), maar gezamenlijk wordt de agenda bepaald.

Om bovenstaande te realiseren, eisen we van aanbieders om minimaal 2x per kalenderjaar deel te nemen aan een werktafel en daaraan hun medewerking te verlenen. De werktafels dienen een werkbare omvang te hebben en kennen daarom de volgende basisregels:

- De gemeente laat tenzij anders vermeld in de uitnodiging alleen rechtstreeks gecontracteerde aanbieders of een afgevaardigde daarvan toe (dus geen onderaannemers).
- Per aanbieder kan er maximaal 1 afgevaardigde deelnemen aan de werktafel tenzij gemeente, in verband met het te behandelen onderwerp, expliciet toestemming heeft gegeven om met meerdere afgevaardigden deel te nemen aan de werktafel.
- Afhankelijk van het thema kunnen ook andere partijen uit bijvoorbeeld het maatschappelijk veld of de zorg uitgenodigd worden.

3.4 Contractmanagement

Gemeente voert tijdens de looptijd contractmanagement op de afgesloten overeenkomst uit. Contractbeheer, contract – en leveranciersmanagement is van essentieel belang voor het tot stand brengen en laten slagen van de samenwerking.

Contractbeheer, contract- en leveranciersmanagement heeft hierbij als doel de juiste uitvoering van de overeenkomst door aanbieders te borgen, om de relatie tussen gemeente en aanbieder te onderhouden, (gezamenlijk) risico's te beperken, behaalde resultaten in kaart te brengen en gemaakte afspraken te monitoren en waar nodig in te grijpen of bij te sturen.

Contractmanagement gaat structureel (minimaal 2x per jaar als er geen bijzonderheden zijn) in overleg met aanbieders over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst, innovaties en realisatie van gestelde doelen, behaalde resultaten, managementinformatie, en mogelijke optimalisaties in de uitvoering van de overeenkomst. Aanbieder is beschikbaar voor- en neemt actief deel aan overleg met contractmanagement. De contractmanager maakt per aanbieder afspraken over de invulling van dit overleg en de overlegfrequentie.

4. Aanvullende vereisten (hoofd)aanbieders en onderaannieder en samengestelde entiteiten en deelnemers

4.1 Verantwoordelijkheid hoofdaanbieder en onderaannieder

De HH in opdracht van gemeente wordt door hoofd- en/of onderaannieder uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de geregistreerde hoofdaanbieder, die is opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel van deze entiteit. Tevens wordt enkel de AGB-code van de hoofdaanbieder gebruikt voor administratie, declaratie en verantwoording.

De hoofdaanbieder voert te allen tijde minimaal 50% van de HH zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de verzekering van de onderaannieders op het moment dat deze zelf niet in voldoende mate zijn verzekerd voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening.

De hoofdaanbieder wijst een vast contractpersoon tevens aanspreekpunt (naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres) aan en stelt gemeente en zijn onderaannieders hiervan op de hoogte. Dit aanspreekpunt is tevens penvoerder of aanspreekpunt namens de hoofdaanbieder met volledige beslissingsbevoegdheid. De penvoerder is door de hoofdaanbieder en onderaannieder gemachtigd om namens de onderaannieder op te treden en voor zowel hoofdaanbieder als onderaannieder bindende afspraken te maken met gemeente. De penvoerder is verantwoordelijk voor het correct en tijdig informeren van hoofdaanbieder en onderaannieder over afspraken die hij namens hen met gemeente heeft gemaakt. Ook is de penvoerder verantwoordelijk voor het tijdig informeren van gemeente over informatie die de hoofdaanbieder en/of onderaannieder aan gemeente kenbaar wil/willen maken.

4.1.1 Rol van de hoofdaanbieder

De hoofdaanbieder is een zelfstandige entiteit die is gecontracteerd door gemeente. De hoofdaanbieder heeft de verantwoordelijkheid en is aansprakelijk om te doen wat nodig is om de doelen van de cliënt te realiseren in lijn met de dienstverleningsopdracht en het begeleidingsplan.

Hoe de doelen worden gerealiseerd is aan de hoofdaanbieder. De hoofdaanbieder is altijd rechtstreeks gecontracteerd door de gemeente. Indien gewenst kan de hoofdaanbieder één of meerdere door gemeente goedgekeurde onderaannemers inschakelen om de gestelde doelen te realiseren.

4.1.2 Rol van de onderaannemer

Een onderaannemer is een aanbieder die in opdracht van de gecontracteerde hoofdaanbieder HH biedt aan cliënten van de deelnemende gemeente. Het betreft hier ondersteuning die de hoofdaanbieder zelf bij inschrijving niet kan bieden of waar hoofdaanbieder (tijdelijk) de capaciteit niet voor heeft. Dit gebeurt op basis van het door de hoofdaanbieder of onderaannemer opgesteld begeleidingsplan en bijbehorend, door gemeente/Carins opgesteld ondersteuningsplan.

Indien aanbieder een beroep doet op een onderaannemer ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht is dit een beroep op een derde.

Voor onderaannemers waarop geen beroep als derde wordt gedaan en die enkel worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht dient aanbieder in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) op te geven welke onderaannemers het betreft en daarbij te vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.

4.1.3 Taken en verantwoordelijkheden

De hoofdaanbieder:

1. is het toegestaan enkel de onderaannemers in te zetten die zijn toegelaten door gemeente;
2. is penvoerder/eerste aanspreekpunt voor gemeente (ook bij calamiteiten);
3. is verantwoordelijk voor de communicatie met gemeente en onderaannemer en heeft hierin een proactieve houding;
4. is verantwoordelijk voor verantwoording en rapportages richting onderaannemer en gemeente (proactief);
5. is verantwoordelijk voor het berichtenverkeer en declaraties van hoofdaanbieder en onderaannemer middels iWmo via de AGB-code van hoofdaanbieder;
6. is te allen tijde eindverantwoordelijk, deze aansprakelijkheid kan niet worden verlegd of worden ingeperkt;
7. betaalt de onderaannemer een reële prijs. De aanbieder dient op eerste aanvraag van de gemeente binnen een door deze aangegeven redelijke termijn bewijs aanleveren bij de gemeente dat de prijs die aanbieder aan onderaannemer betaald in lijn is met het vastgestelde tarief minus de kostencomponenten die aantoonbaar niet op de onderaannemer van toepassing zijn;
8. is ervoor verantwoordelijk dat de afspraken met de onderaannemer worden vastgelegd in een overeenkomst tussen beide partijen (inhoudelijk en financieel). In deze overeenkomst is minimaal vastgelegd dat de onderaannemer is gehouden aan alle door gemeente gestelde voorwaarden en formats. Hoofdaanbieder draagt er aantoonbaar zorg voor dat alle door gemeente gestelde eisen, voorwaarden en formats bekend zijn bij onderaannemer. De gesloten overeenkomst is opvraagbaar voor gemeente;
9. ziet erop toe en toetst dat onderaannemer alle afspraken nakomt en voldoet aan alle eisen en (contract)voorwaarden die zijn gesteld door gemeente en op onderaannemer van toepassing zijn;

10. is op de hoogte van de werkwijze van de onderaannbieder op het gebied van kwaliteit, rechtmatigheid, doelmatigheid en cliëntgerichtheid, toetst dit en stuurt waar nodig bij en zal daarover desgevraagd rapporteren aan gemeente;
11. geeft gehoor aan het verzoek van gemeente om onderzoek te doen naar signalen m.b.t. de onderaannbieder en rapporteert daarover aan de gemeente, met eventueel uit te voeren verbeterpunten of maatregelen;
12. houdt de gemeente bij wijzigingen op de hoogte van de ondersteuningslocatie waar ondersteuning wordt geboden aan cliënten en draagt er zorg voor dat de ondersteuningslocaties zijn afgestemd op de te leveren dienstverlening aan cliënten en hierdoor bijdragen aan het behalen van de ondersteuningsresultaten, (brand)veilig zijn en voldoen aan de overige door gemeente gestelde eisen.

De onderaannbieder:

- a) voert daadwerkelijk zelf door middel van inzet van eigen medewerkers de door gemeente(n) in de dienstverleningsopdracht verstrekte HH uit;
- b) voert de dienstverleningsopdrachten zelfstandig of samen met hoofdaannbieder uit onder regie van hoofdaannbieder;
- c) voldoet aan alle eisen- en contractvoorwaarden die door gemeente ook aan hoofdaannbieder worden gesteld (hoofdaannbieder is uiteindelijk verantwoordelijk voor communicatie en declaratie);
- d) voldoet aan al hetgeen is vastgelegd in de overeenkomst tussen hoofdaannbieder en onderaannbieder;
- e) is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren aan de hoofdaannbieder van declaraties en input voor rapportages;
- f) verantwoordt de eigen dienstverlening aan hoofdaannbieder;
- g) heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het correct uitvoeren van de gevraagde dienstverlening en het tijdig behalen van resultaten;
- h) werkt volledig mee aan onderzoeken die uitgevoerd worden door contractmanagement van gemeente en inspecties van de gemeentelijk toezichthouder en/of hoofdaannbieder;
- i) verleent onbelemmerd toegang aan de gemeentelijk toezichthouder en/of hoofdaannbieder ten behoeve van inspecties.

De hoofdaannbieder is verantwoordelijk voor de (continuïteit van de) HH aan de cliënt en het realiseren van de gestelde doelen. Een onderaannbieder speelt een rol in het realiseren van de doelen voor de cliënt, wanneer de hoofdaannbieder besluit om de onderaannbieder in te zetten.

De hoofdaannbieder is richting de gemeente verantwoordelijk als een onderaannbieder zijn werk niet goed doet. Als hierdoor de gestelde doelen niet worden gerealiseerd binnen de gestelde indicatie/dienstverleningsopdracht en dit is te wijten aan onderaannbieder, betekent dit niet alleen formeel maar ook in de praktijk dat de hoofdaannbieder ervoor zorgt dat de afgesproken inspanning alsnog wordt gedaan en waar mogelijk de gestelde doelen alsnog worden gerealiseerd, zonder extra compensatie of declaratie, er is immers al voor betaald. Hiertoe houdt de hoofdaannbieder afdoende intern (toe)zicht op de onderaannbieder. Als de onderaannbieder blijvend niet voldoet kan dit door gemeente worden beschouwd als het niet voldoen van de hoofdaannbieder.

4.1.4 Voorwaarden voor inzet onderaannbieder

De hoofdaannbieder moet bij inschrijving de lijst met onderaannbidders indienen. Bij inschrijving wordt door de hoofdaannbieder aangegeven voor welk (sub)perceel de onderaannbieder(s) tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt/worden ingezet.

5. Eisen aan in te zetten medewerkers en vrijwilligers

Aannbieder is in staat HH te bieden met voldoende ervaren, gekwalificeerde medewerkers passend bij de aard van de HH en in, of zo dicht mogelijk bij, de directe leefomgeving van de cliënt. Deze vereisten gelden

onverkort ook voor tijdelijke en vervangende medewerkers. Aanbieder draagt zorg voor adequaat intern toezicht op de HH die door zijn medewerkers wordt uitgevoerd.

Essentieel voor gemeente is dat aanbieders door middel van de inzet van de juiste medewerker(s) met de juiste competenties uitvoering geven aan de opdracht zoals ze deze vanuit de gemeente voor de individuele cliënt hebben ontvangen, en de doelen die in de opdracht zijn aangegeven binnen de aangegeven termijnen realiseren. Gemeente heeft er dan ook voor gekozen om ten aanzien van de inzet van personeel enkel een aantal basiseisen te stellen gecombineerd met een minimaal opleidingsniveau waaraan de in te zetten medewerkers voor de betreffende producten moeten voldoen. Daarnaast is duidelijk omschreven hoe moet worden omgegaan met vrijwilligers of ondersteunende medewerkers.

5.1 Basiscompetenties

Iedere medewerker van een aanbieder, ongeacht het product, moet ondersteuning kunnen bieden op basis van de volgende competenties:

1. hebben een passieve beheersing van de Friese taal en een actieve en passieve beheersing van de Nederlandse taal en dragen de verantwoordelijkheid voor een goede communicatie.
2. verheldert vragen en behoeften van de cliënt en kan dit omzetten in een begeleidingsplan;
3. staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de cliënt met betrekking tot de ondersteuning;
4. versterkt eigen kracht en zelfredzaamheid van de cliënt;
5. is zichtbaar en handelt proactief;
6. stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag van de cliënt;
7. stuurt aan op betrokkenheid en participatie van de cliënt;
8. versterkt het netwerk van de cliënt;
9. kan adequaat omgaan met eventuele gezondheidsrisico's van cliënt, op een manier die recht doet aan het eigen leven van cliënt, de algemene dagelijkse levensbehoeften van cliënt en de mogelijkheden die cliënt heeft binnen zijn/haar eigen regie;
10. respecteert geloofsovertuiging en/of leefwijze ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen van cliënt of diens netwerk;
11. signaleert en speelt in op (te voorzien/te verwachten) veranderingen:
 - a) signaleert als de ondersteuning niet meer passend is;
 - b) onderneemt in afstemmen met zijn/haar collega's en waar nodig Carins/Gemeente actie;
 - c) zorgt voor goede borging in het persoonlijk netwerk en/of algemene of algemeen gebruikelijke voorzieningen;
12. is ondernemend en benut professionele ruimte.

Daarvoor gekwalificeerde medewerkers van aanbieder dragen er zorg voor dat:

1. Signalen van medewerkers waar nodig worden doorgeleid naar de juiste personen of instanties;
2. overleg wordt gevoerd over niet-passende ondersteuning met bij de cliënt betrokken zorgverleners, de Wmo-consulent of -casusregisseur en de eigen leidinggevende (met in acht name van de privacy van de cliënt en de AVG);
3. afspraken met de cliënt (of diens vertegenwoordiger) over aanpassingen en verbeteringen die passen binnen het begeleidingsplan hierin worden vastgelegd of aangepast;
4. individuele en gemeenschappelijke vragen worden ingevuld door middel van samenwerking met andere aanbieders of professionals, mantelzorgers en betrokkenen die op één of andere wijze een bijdrage leveren of kunnen leveren aan de ondersteuning en/of het welbevinden van de cliënt.

Iedere medewerker van aanbieder beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Aanbieder staat ervoor in dat discriminatie van cliënten door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt de aanbieder ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt. Medewerkers die contacten hebben met cliënten (en daarnaast ook bestuurders en directie) dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient

specifiek voor de betreffende functie te zijn afgegeven en is maximaal 5 jaar ~~en 3 maand~~ geldig. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerker voor de zorgaanbieder ging werken.

Aanbieder zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en draagt zorg dat deze signalen direct worden doorgeleid naar de gemeente, gemeentelijk toezichthouders of door de gemeente aan te wijzen derde(n). Aanbieder zorgt ervoor dat deze signalen in overleg met de gemeente worden omgezet in concrete acties door aanbieder dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn, participatie, hulp, ondersteuning en zorg.

De aanbieder kan aantonen dat er sprake is van:

1. deskundigheidsbevordering (scholing en bijscholing)
2. een ziekteverzuimbeleid
3. het voeren van ontwikkelgesprekken met medewerkers
4. de meest actuele CAO-standaard, indien deze wordt gehanteerd
5. aanwezigheid van een vrijwilligers en personeelsbeleid
6. kwalificering passend bij functie. Professionals weten waar hun expertise begint en eindigt
7. taken/verantwoordelijkheden van medewerkers staan beschreven en er wordt per ondersteuning vastgesteld wat de benodigde deskundigheid is
8. personeel dat is geschoold in omgaan met agressie

5.2 Aanvullende eisen per product

Voor de bij de cliënt in te zetten professionals gelden voor een aantal producten verder de volgende minimumvereisten. Vanzelfsprekend kunnen en mogen hoger opgeleide medewerkers worden ingezet, hiervoor wordt aanbieder of onderaannemer echter niet financieel gecompenseerd. In geen geval worden (bestaande) medewerkers ontheven van de verplichting te voldoen aan deze minimumvereisten. De hierna genoemde lijsten met geaccepteerde opleidingen worden jaarlijks bijgesteld op basis van relevante ontwikkelingen op dit gebied en de input die gemeente hierover van aanbieders ontvangt.

Producten	Diploma op opleidingsniveau
Huishoudelijke Hulp	- Ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en het signaleren van niet plus situaties bij de cliënt;

Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert aanbieder bij vervanging c.q. uitbreiding van medewerkers minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

Een aanbieder kan naast de inzet van een professional (in dienst bij aanbieder en betaald op basis van de Cao) in het kader van de HH - onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional - ondersteunende medewerkers zoals stagiairs, vrijwilligers en niet in dienst zijnde ervaringsdeskundigen, inzetten waarbij van aanbieder wordt geëist dat deze hiervoor een vrijwilligers- en stagebeleid hanteert. De gemeente stellen aan ondersteunende medewerkers van aanbieders de volgende voorwaarden:

1. De inzet van ondersteunende medewerkers is enkel toegestaan na instemming van de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger;
2. Voor vrijwilligers en ondersteunde medewerkers mogen geen uren gedeclareerd worden;
3. Ondersteunende medewerkers worden als boventallig beschouwd en worden aanvullend ingezet naast de professional; de stagiair werkt altijd onder aansturing en verantwoordelijkheid van de professional;
4. De professional heeft altijd de regie en is het aanspreekpunt;

5. De inzet van ondersteunende medewerkers doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de ondersteuning en het behalen van de afgesproken resultaten;
6. De inzet van ondersteunende medewerkers vindt plaats in combinatie met en onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional;
7. De inzet van ondersteunende medewerkers vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de aanbieder;
8. Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de professional en ondersteunende medewerkers;
9. De professional stelt het begeleidingsplan op, nadat hij zelf de situatie van de cliënt en diens omgeving heeft beoordeeld;
10. Ondersteunende medewerkers mogen nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn voorbehouden aan professionals.

BIJLAGE 2: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van maart 2018

BIJLAGE 3: BEGELEIDINGSVORM/PRODUCTOMSCHRIJVING

1.1 Algemene uitgangspunten die gelden voor de Huishoudelijke Hulp

Op grond van de Wmo 2015 moeten gemeenten aan hun inwoners een samenhangend pakket aan begeleiding en ondersteuning bieden. De wet omschrijft dit als volgt:

Begeleiding: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Deze ondersteuning wordt ingezet op die terreinen waar men niet of onvoldoende zelfredzaam is of kan participeren. Dit kan gaan om een of meerdere van de volgende gebieden: inkomen, huisvesting, dagbesteding, geestelijke of fysieke gezondheid, verslaving, ADL-vaardigheden, sociaal netwerk, maatschappelijke vaardigheden en justitie.

Een groot deel van de Wmo-ondersteuning is door de gemeente georganiseerd in algemene en algemeen gebruikelijke voorzieningen zoals het aanbod van de Welzijnsorganisatie, de ggz-inloop en buurtactiviteiten. Als er meer nodig is kan na individueel onderzoek (aanvullend) een maatwerkvoorziening worden verstrekt. Een maatwerkvoorziening kan middels Zorg in Natura of via een Persoonsgebonden budget worden verstrekt.

Deze overeenkomst Huishoudelijke Hulp heeft betrekking op de volgende maatwerkvoorzieningen/producten:

- Huishoudelijke Hulp (HH)

Perceel	Onderverdeeld in de volgende subpercelen	Aantal te gunnen aanbieders
1. Huishoudelijke Hulp (HH)	n.v.t.	Ondergrens 2 maximaal 4*

**Op het moment dat het aantal aanbieders t/m de bovengrens in gezamenlijkheid niet de in 2022 gerealiseerde capaciteit voor het (sub)perceel kan bieden (te bepalen op basis van de realisatiecijfers over 2022) staat het Gemeente vrij om meerdere aanbieders te contracteren tot het punt dat de betreffende capaciteit is bereikt.*

Bij de start van een ondersteuningstraject geldt:

Per cliënt stelt de zorgaanbieder een begeleidingsplan op. Deze moet voldoen aan de daarvoor geldende kwaliteitseisen. De onderwerpen die in een begeleidingsplan moeten worden opgenomen, staan beschreven in Proces Melding tot Opdrachtverstrekking aanbieders HH, “*nader toegelicht stap 5 aanbieder*”.

Bij de uitvoering van de ondersteuning geldt:

Zorgdragen voor integraliteit, samenwerking met en afstemming op zorg en ondersteuning van ketenpartners (waaronder behandelaars) en algemene en algemeen gebruikelijke voorzieningen maken gewoon onderdeel uit van de (dienstverleningsopdracht voor) HH. Dit geldt tevens voor het signaleren van eventuele overbelasting van aanwezige mantelzorgers en/of sociaal netwerk en hier oplossingen voor zoeken en aandragen, bijvoorbeeld doorverwijzen naar/ contact met het steunpunt mantelzorgondersteuning of toeleiding naar tijdelijke respijtzorg. Wij verwachten hierin van aanbieders een proactieve houding ~~zij hebben de casusregie~~. In uitzonderlijke situaties, als er sprake is van noodzaak tot aanvullende procesregie, kan in samenspraak met de Wmo-consulent bekeken worden wie deze regierol het beste kan vervullen. Als dit de aanbieder is dan wordt met de Wmo-consulent afgestemd hoe dit gerealiseerd kan worden.

Na afloop van de ondersteuning geldt:

Voor de Huishoudelijke Hulp geldt dat, als de ondersteuning beëindigd wordt of als er andere ondersteuning ingezet moet worden, de borging van de bereikte resultaten goed geregeld is en dat er, waar nodig, een warme overdracht plaatsvindt. Aanbieders zijn hiervoor verantwoordelijk en deze borging is integraal onderdeel van elke afgegeven dienstverleningsopdracht en vergt dus geen aanvullende indicatie/dienstverleningsopdracht. Dit kan zijn: borging in het persoonlijk netwerk, doordat cliënt gebruik gaat maken van algemene of algemeen gebruikelijke voorziening(en) of, indien noodzakelijk, tijdig een traject opstarten voor een vervolgindicatie of toeleiding naar andere vormen van ondersteuning of zorg.

iWmo 317 bericht bij handhaven ondersteuning:

Op het moment dat een indicatie HH binnen 12 weken afloopt en de clientsituatie is niet verandert (de cliënt heeft niet meer/minder of vaker/minder vaak HH nodig) is aanbieder verplicht een iWmo 317 bericht te versturen zodat de indicatie en bijbehorende dienstverleningsopdracht wordt verlengd. Is er wel sprake van een verandering in omvang of inhoud van de HH meld aanbieder zich uiterlijk 12 weken voor de indicatie afloopt bij gemeente/Carins met de motivatie waarom omvang of inhoud naar inziens van aanbieder is verandert.

1.2 Huishoudelijke Hulp (perceel 1)

Doelstelling van het product

De cliënt kan door deze ondersteuning naar eigen vermogen zelfredzaam zijn bij het voeren van een huishouden met als doel een schoon en leefbaar huis waarin men kan participeren en verblijven.

Omschrijving van het product

De ondersteuning heeft betrekking op alle voorkomende werkzaamheden bij het voeren van een huishouden zoals opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019.

- Er wordt actief meegedacht met de cliënt en de cliënt wordt geactiveerd zodat de cliënt zo zelfredzaam mogelijk blijft en/of wordt.

Huishoudelijke Hulp kan bestaan uit:

- a) aanleren (alternatieven) waar mogelijk
- b) samen op werken als het kan
- c) fysieke overname waar noodzakelijk
- d) "tijdelijk" overnemen en langzaam weer afbouwen, om herstel / balans binnen het huishouden te bewerkstelligen

Er wordt bij de ondersteuning bij het voeren van een huishouden te allen tijde aangesloten bij de vaardigheden van de cliënt.

Er is altijd een signaalfunctie. Bij bijzonderheden en veranderingen in de gezondheids- en sociale situatie wordt actief gehandeld. Er wordt geactiveerd en indien nodig contact gezocht met de contactpersoon binnen de eigen organisatie van de aanbieder. Indien nodig, neemt deze contactpersoon contact op met de gemeente/Carins.

Overige aspecten die van belang zijn bij de uitvoering

Bij het indiceren van het aantal minuten Huishoudelijke Hulp dat wordt verstrekt door de Gemeente/Carins aan een betreffende inwoner, wordt gebruik gemaakt van het Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019. Dit normenkader is gebaseerd op onderliggend objectief, deskundig en onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door KPMG Plexus en Bureau HHM. In december 2018 bevestigde de CRvB in haar uitspraak dat dit normenkader voldoet aan de eisen die in mei 2016 werden gesteld aan de onderbouwing van normtijden.

Het normenkader vertrekt vanuit een 'gemiddelde cliëntsituatie' en geeft aan hoeveel ondersteuning dan nodig is voor volledige professionele overname van het huishouden. De gemeente/Carins onderzoekt in hoeverre de situatie van een inwoner overeenkomt met deze 'gemiddelde cliëntsituatie'. Daarbij wordt rekening gehouden met de zelfredzaamheid van de inwoner en de ondersteuning die inwoner kan

ontvangen vanuit zijn of haar netwerk. Dit kan leiden tot minder inzet van ondersteuning. Er wordt ook rekening gehouden met eventuele beperkingen of belemmeringen van de inwoner of overige omstandigheden. Dit kan leiden tot meer omvang van in te zetten ondersteuning. Met als uiteindelijk doel te komen tot ondersteuning op maat, zodat de inwoner kan beschikken over een schoon en leefbaar huis.

Het Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019 heeft twee doelen. Het biedt de inwoners rechtszekerheid voor het resultaat wat dient te worden behaald. En het biedt de aanbieder een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken die aanbieder maakt met de inwoners in het ondersteuningsplan voor de Huishoudelijke Hulp.

In het Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019 wordt onderscheid gemaakt in basisactiviteiten en incidentele activiteiten.

1. Basisactiviteiten: deze activiteiten dienen zeer regelmatig uitgevoerd te worden. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: stof afnemen nat en droog, stofzuigen, dweilen, keukenblok schoonmaken, badkamer en toilet schoonmaken, bed verschonen, afval opruimen.
2. Incidentele activiteiten: deze activiteiten worden slecht één of enkele malen per jaar uitgevoerd. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: ramen wassen binnenzijde, raambekleding wassen/schoonmaken, meubels schoonmaken, reinigen radiatoren, keukenapparatuur schoonmaken, binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen, deuren afnemen, deurposten en tegelwanden afnemen.

Deze basis- en incidentele activiteiten moeten ertoe leiden dat inwoners wonen in een 'schoon en leefbaar huis'. Dat is het geval indien de woning normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen.

- Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.
- Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Welke activiteiten daarbij precies horen is afhankelijk van de situatie van de inwoner en wordt bepaald in afstemming tussen de inwoner en de aanbieder voor zover dit niet strijdig is met het ondersteuningsplan.

Bij nieuwe cliënten vindt de eerste afspraak van aanbieder met client altijd plaats bij de inwoner thuis.

BIJLAGE 4: PROCES MELDING EN OPDRACHTVERLENING

1.1 Proces melding tot opdrachtverstrekking aanbieders HH

Onderstaand is chronologisch in het kort beschreven welk proces wordt doorlopen als een cliënt zich meldt bij de gemeente/Carins/zorgaanbieder met een verzoek om ondersteuning en op welke wijze vastgelegd wordt dat deze geboden moet worden in de vorm van een Wmo-maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp.

Voor wat betreft de rolverdeling tussen Gemeente en Carins het volgende; Carins neemt de melding aan, onderzoekt, stelt ondersteuningsplan op en stuurt advies naar gemeente. Gemeente neemt besluit en verstuurd beschikking.

Als een cliënt zich meldt bij aanbieder voor ondersteuning wordt deze doorverwezen naar Carins. Er worden door aanbieder geen intakegesprek en/of toezeggingen gedaan.

Voordat een dienstverleningsopdracht kan worden verstrekt door gemeente voor de inzet van een Wmo-maatwerkvoorziening is een beschikking van de gemeente aan cliënt nodig, Carins stelt hierbij een ondersteuningsplan op. De aanbieder ontvangt in het iWmo 301 bericht een dienstverleningsopdracht met daarin opgenomen de doelen en resultaten die bereikt moeten worden, deze doelen en resultaten verwerkt aanbieder in het begeleidingsplan. Het ondersteuningsplan kan aanbieder bij cliënt opvragen. In onderstaande procesbeschrijving belichten we dit proces van zowel de zijde van de gemeente/Carins als die van de zijde van aanbieder.

- Stap 1: Melding door of namens inwoner;
- Stap 2: Onderzoek door het college*, dit wordt afgesloten met een ondersteuningsplan;
- Stap 3: Na ontvangst aanvraag voor maatwerkvoorziening beoordeling daarvan door het college*;
- Stap 4: Beschikking aan cliënt door het college*;
- Stap 5: Verlenen van dienstverleningsopdracht met daarin beschreven te behalen doelen en resultaten door het college* aan aanbieder via iWmo (301-bericht);
- Stap 6: Uitvoering dienstverleningsopdracht door aanbieder inclusief het opstellen van een cliëntdossier inclusief begeleidingsplan (alleen als dit is aangegeven in de dienstverleningsopdracht) door aanbieder en cliënt;
- Stap 7: Vergelijken ontvangen signalen /iWmo 317 bericht aanbieder met ondersteuningsplan cliënt en dienstverleningsopdracht door Gemeente/Carins;
- Stap 7a: Beschikking/ondersteuningsplan is nog passend: ongewijzigde voortzetting;
- Stap 7b: Beschikking/ondersteuningsplan is niet meer passend: er wordt vastgesteld dat de cliënt meer of minder of geen HH (meer) nodig heeft en het college* kan de beschikking herzien dan wel intrekken;
- Stap 7c: Beschikking/ondersteuningsplan passend, maar onjuiste uitvoering daarvan;
- Stap 8: Eindevaluatie / borging / verantwoording.

*Waar college staat beschreven is deze actie in de uitvoering belegd bij Carins en/of de uitvoerend consulenten die in deze handelen namens het college.

Nadere toelichting op bovengenoemde stappen.

Stap 1	Melding Melding door of namens inwoner voor ondersteuningsbehoefte in het kader van de Wmo 2015.
Stap 2	Onderzoek De consulent Wmo van Carins doet namens het college het onderzoek naar aanleiding van de melding Wmo. Een gesprek en of dossieronderzoek maakt deel uit van het

	onderzoek. Het uitgangspunt van dit onderzoek is de Wmo 2015. Het onderzoek wordt uitgevoerd op basis van de volgende processtappen: - Allereerst wordt vastgesteld wat de eigenlijke hulpvraag van de cliënt is. - Vervolgens wordt vastgesteld wat de aard en oorzaak van de beperking of problematiek is en als gevolg daarvan de belemmeringen in de zelfredzaamheid of participatie of problemen bij het zich handhaven in de samenleving. - Vervolgens wordt vastgesteld wat nodig is om het gewenste resultaat te bereiken en welke ondersteuning hierbij nodig is. - Vervolgens wordt vastgesteld welk aandeel de cliënt en/of het sociaal netwerk vanuit eigen kracht in de benodigde ondersteuning kan hebben. - Indien de mogelijkheden van de cliënt en het sociaal netwerk ontoereikend zijn, wordt gekeken welke vorm van ondersteuning aanvullend passend is, dit kan een maatwerkvoorziening zijn. Als geconcludeerd is dat er een maatwerkvoorziening nodig is wordt het onderzoek afgesloten met een ondersteuningsplan voor deze maatwerkvoorziening.
	<i>Ondersteuningsplan</i> De resultaten van het bovengenoemde onderzoek staan in het onderzoeksverslag, waardoor duidelijk is welke beperking(en) in de zelfredzaamheid en/of maatschappelijke participatie zoveel mogelijk moeten worden gecompenseerd door maatwerk Wmo-Huishoudelijke Hulp/of andere Wmo voorziening(en) of algemene en voorliggende voorzieningen. Als geconcludeerd is dat er een maatwerkvoorziening nodig is wordt in het ondersteuningsplan vertaald welke doelen gerealiseerd moeten worden ter compensatie van de vastgestelde beperking(en). Hierbij wordt, passend onderscheid gemaakt naar herstelgerichte of structurele ondersteuning of een combinatie van beide. Ook staat in het ondersteuningsplan binnen welk tijdpad deze doelen moeten zijn gerealiseerd en op welk moment de eventuele (eerste) herbeoordeling plaatsvindt.
Stap 3	<u>Aanvraag en beoordeling aanvraag</u> Een uitkomst van het onderzoek naar aanleiding van de melding van behoefte aan ondersteuning kan een aanvraag voor een maatwerkvoorziening HH al dan niet in combinatie met andere ondersteuningsproducten zijn. Het ondersteuningsplan is de basis voor de aanvraag van een maatwerkvoorziening. De aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt vergezeld van een conclusie van degene die het onderzoek heeft uitgevoerd.
Stap 4	<u>Beschikking</u> De gemeente geeft een beschikking aan de cliënt. Het onderzoeksverslag en het ondersteuningsplan en de daarin vastgestelde doelen maken onverkort onderdeel uit van de beschikking. Op basis van de beschikking volgt de keuze voor een aanbieder.
	<i>Beschikking/ondersteuningsplan</i> De beschikking/ondersteuningsplan is een schriftelijk document tussen de gemeente en cliënt. In de beschikking, waarvan het onderzoeksverslag onverkort deel uitmaakt, kan onder meer het volgende zijn opgenomen: - Waarom de ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening nodig is; - Welke ondersteuningsvorm wordt ingezet; - Welke aanbieder is gekozen; - Hoeveel minuten/dagdelen per periode; - Hoe lang de ondersteuning wordt toegekend (indicatieduur); - De doelen die met behulp van de geïndiceerde ondersteuning moeten worden gerealiseerd; - Dat de aanbieder samen met de cliënt en diens netwerk (indien aanwezig) een begeleidingsplan opstelt; - Of en zo ja op welk moment de (eerste) herbeoordeling plaatsvindt.
Stap 5	<u>Verlenen dienstverleningsopdracht inclusief doelrealisatieopdracht</u>

	De gemeente verstrekt via een iWmo 301 bericht de gekozen aanbieder de dienstverleningsopdracht om de Huishoudelijke Hulp te verlenen. Onderdeel van de dienstverleningsopdracht is het opstellen van een begeleidingsplan door de aanbieder samen met cliënt en diens netwerk. Gemeente stelt evaluatiemomenten vast. (al eerder in ondersteuningsplan) Een schriftelijk document zoals een beschikking en het ondersteuningsplan ligt ten grondslag aan deze dienstverleningsopdracht.
	<i>Dienstverleningsopdracht</i> De dienstverleningsopdracht aan de aanbieder wordt via iWmo (301-bericht) verstuurd. Deze opdracht bevat één of meerdere producten die aan de cliënt zijn toegekend onder andere in welke omvang en voor welke periode. In de dienstverleningsopdracht staat (indien niet toe te voegen aan iWmo 301 bericht eventueel via beveiligde mail verzonden) concreet beschreven: - De te compenseren belemmeringen; - De te realiseren doelen; - Het bijbehorende tijdspad; - De evaluatiemomenten (voor zover te voorzien); - Op welke wijze de beoogde resultaten na afloop van de indicatie (kunnen) worden geborgd. Na ontvangst van de dienstverleningsopdracht start aanbieder de ondersteuning (HH) binnen vijf (5) werkdagen en wordt door de aanbieder zo snel mogelijk, althans binnen een te doen gebruikelijke termijn (maar maximaal binnen acht (8) weken), het begeleidingsplan gevuld.
	<i>Begeleidingsplan</i> Indien in de dienstverleningsopdracht is aangegeven dat een begeleidingsplan moet worden opgesteld wordt het begeleidingsplan door de aanbieder in samenspraak met de cliënt en indien van toepassing diens netwerk gevuld. In het begeleidingsplan wordt de uitvoering van de dienstverleningsopdracht uitgewerkt. In het begeleidingsplan beschrijft de aanbieder in ieder geval hoe en in welke stappen hij het doel of de doelen uit de dienstverleningsopdracht gaat realiseren en wanneer de voortgang met cliënt wordt geëvalueerd. Het uitwerken van de hoe-vraag betekent meestal dat de aanbieder de opgedragen doelen verder uitwerkt in praktische subdoelen en een bijbehorend tijdspad die vanzelfsprekend overeenkomen met de doelen uit de dienstverleningsopdracht. De acties die nodig zijn om de doelen te behalen worden in duidelijke stappen in het begeleidingsplan beschreven door de aanbieder in samenwerking met de cliënt. De cliënt weet op basis van het plan wat er tijdens de uitvoering van de HH gebeurt en waarom dat gebeurt. Hij weet daarmee ook wat hij kan verwachten van de aanbieder, maar ook waar hij zelf aan moet werken om de doelen te behalen. In het begeleidingsplan worden daarnaast in ieder geval, voor zover van toepassing, de volgende onderwerpen opgenomen: - het unieke identificatienummer van de cliënt zoals gehanteerd door de gemeente; - Vertaling van de dienstverleningsopdracht in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak en uitvoer en de frequentie (denk aan: datum aanvang werkzaamheden, op welke dagen, eenheden, passend in het dag/weekprogramma) van de begeleiding; - De door de gemeente geformuleerde doelen en het verwachte tijdspad waarbinnen de doelen gerealiseerd moeten zijn; - De verdere uitwerking van de doelen door de aanbieder in subdoelen met tijdspad; - Omschrijving van welke HH er concreet door de aanbieder wordt geboden aan cliënt en indien van toepassing diens netwerk om deze subdoelen te realiseren;

	- Hoe en wanneer het begeleidingsplan met cliënt wordt geëvalueerd en bijgesteld met inachtneming van de vastgestelde doelen en de verdere uitwerking daarvan door aanbieder in subdoelen met bijbehorend tijdspad; - Eventuele afspraken met vrijwilligers, mantelzorgers en zorgaanbieders in het kader van ketensamenwerking en integraliteit ten behoeve van optimale begeleiding en ondersteuning van cliënt; - Relevante informatie van derden; - Overige afspraken; - Dagtekening bespreken begeleidingsplan; - Ondertekening met dagtekening door aanbieder voor akkoord; - Ondertekening met dagtekening door cliënt of diens vertegenwoordiger voor akkoord dan wel tenminste voor gezien, voorzien van een inhoudelijke toelichting van cliënt op welke punten van het begeleidingsplan de cliënt niet akkoord is. Het begeleidingsplan is een dynamisch document dat kan worden geactualiseerd naar aanleiding van onder andere een wijziging in de situatie van de cliënt, evaluaties en eventuele herbeoordelingen.
Stap 6	<u>Uitvoering dienstverleningsopdracht door aanbieder</u> De aanbieder ontvangt de dienstverleningsopdracht en neemt contact op met de cliënt. De aanbieder start de ondersteuning en verzendt het 305-/startbericht aan de gemeente via iWmo. De aanbieder maakt zo snel mogelijk het begeleidingsplan compleet (indien van toepassing) uiterlijk binnen 8 weken en stuurt het naar Carins) of past het begeleidingsplan aan na evaluatie of herbeoordeling en stuur het naar Carins. Als de dienstverleningsopdracht voor de aanbieder onduidelijk is, dient de aanbieder direct contact met de gemeente op te nemen. Dit om te voorkomen dat de aanbieder op onjuiste wijze uitvoering gaat geven aan de dienstverleningsopdracht. Bij het verstrekken van de dienstverleningsopdracht, wordt uitgegaan van een bepaalde uitgangssituatie waarbij de aanbieder wordt geacht de doelen en nader te bepalen subdoelen binnen de gestelde omvang en periode te volbrengen. In het geval zich ontwikkelingen in de situatie van de cliënt voordoen die de voortgang beïnvloeden, meldt de aanbieder zich direct bij de gemeente/Carins en vindt afstemming plaats met elkaar. Aanbieder toont hierin een proactieve houding.
Stap 7	<u>Vergelijken ontvangen signalen/ iWmo 317 bericht</u> Als aanbieder van mening is dat de dienstverleningsopdracht ongewijzigd kan worden verlengd stuurt aanbieder een iWmo 317 bericht inclusief een eventuele korte motivatie. Als aanbieder van mening is dat de dienstverleningsopdracht moet worden aangepast stuurt deze ook een steekhoudende motivatie mee op welke punten er moet worden aangepast en waarom inclusief wat de aanpassing zou moeten zijn. Nadat de gemeente/Carins de motivatie tot continuering of aanpassing inclusief eventuele evaluatieverslagen van aanbieder heeft ontvangen checkt gemeente/Carins of: - Nog altijd op maat en passend is en aansluit op het ondersteuningsplan en de dienstverleningsopdracht zoals verstrekt. Omdat een maatwerkvoorziening, zoals in deze overeenkomst Wmo-HH, een op maat van de persoon gesneden afgestemd geheel van maatregelen is, gaat het college periodiek na of de afgegeven beschikking nog altijd op maat en nog passend is; - Het opgenomen tijdspad overeenkomt met het tijdspad zoals door gemeente is opgenomen in de dienstverleningsopdracht. In het verslag van een (tussen)evaluatie zijn in ieder geval de volgende elementen van belang:

	- NAW- en contactgegevens van cliënt en indien van toepassing het unieke identificatienummer van de cliënt zoals gehanteerd door de gemeente; - Datum evaluatie en namen betrokkenen bij de evaluatie; - Korte situatieschets; - Het door de gemeente geformuleerde doel(en); - Het door de aanbieder geformuleerde subdoel(en) en acties (per doel); - Een zo concreet mogelijke beschrijving van het behaalde resultaat per doel en per subdoel; - Een zo concreet mogelijke beschrijving van redenen en/of oorzaken waarom doelen niet zijn behaald of juist waarom wel. Mocht een doel niet zijn behaald wordt een aangepaste planning weergegeven wanneer een doel wel behaald zou moeten kunnen worden en hoe.
Stap 7a	De Wmo-consulent gaat indien zij dit nodig acht op basis van de aangeleverde gegevens en het (tussen)evaluatieverslag in gesprek met cliënt om te onderzoeken of de verstrekte maatwerkvoorziening nog aansluit bij diens hulpvraag. In dit gesprek stelt de consulent vast of de beschikking nog passend is en of de dienstverleningsopdracht wordt uitgevoerd.
Stap 7b	Bovenstaande check kan ertoe leiden dat de gemeente/Carins vaststelt dat de beschikking en het geheel aan maatregelen nog altijd goed op de persoon is afgestemd. De ontvangen informatie leidt dan dus niet tot wijziging van de beschikking, het ondersteuningsplan of de dienstverleningsopdracht.
Stap 7c	De check kan er ook toe leiden dat de gemeente/Carins tot een heroverweging komt en het college beslist dat de cliënt meer of minder of geen HH nodig heeft. In dit geval kan het college de beschikking en/of het ondersteuningsplan en de dienstverleningsopdracht herzien of intrekken. In het geval van een herziening volgt een nieuwe beschikking.
Stap 8	<u>Evaluatie / borging / verantwoording</u> De gemeente/Carins evalueert, op basis van het evaluatieverslag, samen met cliënt en aanbieder de resultaten van de HH en, indien van toepassing, op welke wijze de aanbieder heeft zorggedragen voor overdracht naar/borging in het lokale veld (bijv. algemene voorziening of maatschappelijk werk) of een andere instelling/aanbieder.

1.2.2 Proces melding tot opdrachtverstrekking bij spoed

In spoedeisende gevallen wordt direct na de melding een tijdelijke maatwerkvoorziening verstrekt zonder de uitkomst van het onderzoek en de aanvraag af te wachten. De duur van deze tijdelijke opdracht is maximaal 8 weken. Er wordt hierbij een besluit genomen en een beschikking verstuurd. De aanbieder wordt vervolgens opdracht gegeven om de HH direct (binnen drie werkdagen) in te zetten. Binnen de 8 weken periode doet Carins onderzoek.

BIJLAGE 5: UITVOERINGSVOORWAARDEN

1.1 Samenwerken en samen innoveren en optimaliseren

Om de uitvoering van de overeenkomst een succes te maken moeten contractpartijen actief investeren in een goede samenwerking in de toegang naar ondersteuning. We moeten zorgen dat we dezelfde taal spreken, elkaar respecteren in elkaars rol en aan hetzelfde gezamenlijke doel werken, namelijk de inwoner op een zo licht passend mogelijke manier helpen om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.

Deze manier van samenwerken vraagt dat we in de ontwikkeltafels, met als onderlegger deze overeenkomst, expliciete afspraken maken over wat we van elkaar verwachten en over de ruimte die we elkaar geven om verbindingen te leggen en tot nieuwe creatieve invulling te komen van ondersteuning. Deze (werk)afspraken leggen we vast in uitvoeringsvoorwaarden.

Ook gaan we op contract- en relatieniveau met elkaar volgen of de gewenste ontwikkeling plaatsvindt en hoe we kunnen bijsturen- in de faciliterende en randvoorwaardelijke kant of in de uitvoering en organisatie van ondersteuning om de ontwikkeling en kwaliteit van de ondersteuning te versterken.

1.2 Aanvullend contracteren gedurende de looptijd van de overeenkomst

Hoewel het bij contracteren van nieuwe aanbieders in beginsel niet mogelijk is, wordt het belangrijk geacht om tijdens de looptijd van de overeenkomst één uitzondering te maken en wel voor aanbieders met nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod, waarnaar, op basis van de vraag van inwoners, concreet en daadwerkelijk behoefte is.

Potentiële aanbieders van nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod kunnen zich het gehele jaar door, gemotiveerd per e-mail, melden op een door gemeente bepaald e-mailadres. Hiervoor wordt een meldformulier nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod gebruikt. Potentiële aanbieders worden op basis hiervan op een wachtlijst geplaatst.

Er wordt gesproken van een concrete en daadwerkelijke behoefte aan nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod als de begeleiding door de gecontracteerde aanbieders (inclusief onderaannemers) niet wordt geboden (ook niet in een andere vorm) of dat deze niet toereikend is (onvoldoende volume) om de vraag van inwoners in te vullen. De gecontracteerde aanbieders zullen eerst bevestigd worden. Pas als gecontracteerde aanbieders niet kunnen of willen leveren zal onderstaand stappenplan gevolgd worden. De beoordeling of er sprake is van nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod vindt plaats door contractmanagement van de gemeente. Dit stappenplan ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

Stappenplan bij aanvullend contracteren:

1. Er is een cliënt die begeleiding nodig lijkt te hebben of gemeente heeft een cliënt/cliënten met een hulpvraag waarvoor geen geschikte aanbieder gecontracteerd lijkt te zijn.
2. De begeleidingsvraag van deze cliënt wordt eerst (geanonimiseerd) in de vorm van een casus per e-mail uitgezet bij de voor het betreffende (sub)perceel gecontracteerde aanbieders. Aanbieders krijgen vijf (5) werkdagen de tijd om aan te geven of zij de benodigde begeleiding kunnen leveren. Indien geen van de aanbieders aangeeft de begeleiding te kunnen/willen bieden, gaat gemeente door met stap 4 tot en met 7.
3. Als een aanbieder zich meldt dan beoordeelt gemeente of het gaat om passend aanbod voor de cliënt.
4. Indien binnen het perceel geen passende aanbieder beschikbaar is en een voor een ander perceel gecontracteerde aanbieder de begeleiding wel kan bieden en zich heeft aangemeld als aanbieder

met nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod, kan worden besloten dat de overeenkomst voor deze aanbieder wordt uitgebreid

5. Als aanbieders aangeven de begeleiding niet te kunnen bieden, dan heeft gemeente/hebben de gemeente de mogelijkheid om nieuwe aanbieders te contracteren. Hiervoor komt de best passende aanbieder die zich als eerst heeft gemeld bij de gemeente (wachtrij in chronologische volgorde van geschikte aanmeldingen) als eerst in aanmerking en zo verder. Gemeente beoordeelt wat de best passende aanbieder is op basis van het nabijheidsprincipe.
6. Aanbieder krijgt een casus die de aanbieder vervolgens moet uitwerken en aanleveren met betrekking tot het betreffende perceel. Gemeente controleert of aanbieder voldoet aan de gunningscriteria.
7. Als ook deze aanbieders het betreffende aanbod niet kunnen bieden, dan kan gemeente proactief een passende aanbieder benaderen en contracteren.

Toevoegen van een onderaannemer gedurende de looptijd van de overeenkomst is niet toegestaan, tenzij door gemeente is vastgesteld dat het nieuw, aanvullend en/of onderscheidend aanbod is, waar behoefte aan is en aanbieder hiervoor schriftelijke toestemming heeft gevraagd bij gemeente.

Voordat een hoofdaanbieder kan toetreden gedurende de looptijd van de overeenkomst moet deze voldoen aan dezelfde voorwaarden waar alle gecontracteerde aanbieders aan hebben voldaan bij inschrijving. Dit geldt ook voor de aan te leveren bewijsmiddelen.

1.3 Kwaliteit van dienstverlening

1.3.1 Managementrapportage

De aanbieder stuurt op verzoek van contractmanagement binnen 10 werkdagen managementinformatie. Deze informatie bestaat tenzij anders is verzocht in ieder geval uit de volgende informatie:

- Klachten, incidenten en calamiteiten (als deze zich hebben voorgedaan);
- Voortgang ten aanzien van eventuele (verbeter)acties die zijn ingezet;
- Resultaten van de klanttevredenheidsonderzoek.

1.3.2 Contractgesprekken

Minimaal 2x per jaar of zoveel vaker als nodig vinden er individuele contractgesprekken plaats met aanbieders over de uitvoering van de overeenkomst (informatie uit o.a. managementinformatie, klachten en/of aandachtspunten vanuit aanbieder en/of Carins en/of toezichthouder kunnen er toe leiden dat er vaker contractgesprekken nodig zijn).

Tijdens de contractgesprekken komen de prestaties van aanbieder en gemeente aan de orde evenals de informatie uit managementrapportages. Daarnaast biedt het contractpartijen de mogelijkheid om:

- Bijzonderheden ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst en eventuele kansen, ontwikkelpunten en mogelijkheden en/of;
- Ontwikkelingen bij contractpartijen of bijzonderheden die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst of de geboden of te bieden Wmo-begeleiding of ondersteuning, te bespreken.

Ook komt in ieder geval de stand van zaken ten aanzien van de realisatie van de ingediende Plannen van Aanpak bij inschrijving aan de orde.

1.3.3 Klachtenafhandeling

De gemeente hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Data uit deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede van cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent een of meerdere aspecten van de door aanbieder uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde dienstverlening en de houding en het gedrag van medewerkers.

Gemeente eist van aanbieder het volgende:

1. Aanbieder draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure, maakt deze kenbaar op de eigen website en communiceert deze met cliënt;
2. Aanbieder neemt elke klacht direct in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht en informeert de cliënt binnen maximaal 10 werkdagen dat de klacht is afgehandeld;
3. Aanbieder informeert cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht;
 - a. Aanbieder informeert de cliënt over de termijn waarop (maximaal 10 werkdagen) is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze;
 - b. Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en acties die worden ondernomen ten aanzien van de betreffende klacht;
4. Aanbieder registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, dienstverlening (coördinatie), attitude van medewerkers en bereikbaarheid;
5. Aanbieder rapporteert periodiek in de managementinformatie aan gemeente de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Als aanbieder en cliënt er samen niet uitkomen wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenbehandelaar en gemeente. Deze behandelaar of gemeente kan na het horen van partijen bepalen of een klacht gegrond dan wel ongegrond is en of de klachtenafhandeling naar redelijkheid en billijkheid is afgehandeld.

1.3.4 Toetsen kwaliteit van de dienstverlening

Gemeente houdt de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening. Dit vindt onder andere plaats door steekproefsgewijze toetsing op het naleven van de overeenkomst en het programma van eisen, het vinger aan de pols houden van de prestaties van aanbieders op basis van managementrapportages en de sturing vanuit Carins en contractmanagement op basis van ontvangen klachten, informatie vanuit iWmo en klanttevredenheids- en klantervaringsonderzoeken.

Van aanbieder wordt verwacht dat deze actief stuurt op de te behalen doelen en resultaten van individuele cliënten. Van aanbieder wordt geëist dat doelen binnen de afgesproken termijn worden gerealiseerd tenzij er tijdig moverende redenen zijn aangedragen en akkoord bevonden door Gemeente/Carins, waarom realisatie niet of niet volledig mogelijk is. Daarnaast werkt aanbieder desgevraagd mee / of levert een bijdrage aan clientervarings onderzoeken vanuit de Gemeente of het rijk.

Annex 1 Administratieprotocol gemeente Smallerland

Het administratieprotocol van de gemeente Smallerland is als bijlage bijgevoegd.

BIJLAGE 6 PLAN VAN AANPAK AANBIEDER

In bezit van gemeente en aanbieder.

BIJLAGE 7: PROCESDOCUMENT EN NOTA'S VAN INLICHTINGEN EN INSCHRIJVING

In het bezit van gemeente en aanbieder.

BIJLAGE 8: OPBOUW VASTGESTELDE REËLE TARIEVEN

Als separate documenten bijgevoegd bij deze overeenkomst
