



Inkoop Wmo Huishoudelijke Ondersteuning

Bijlage 5a Raamovereenkomst

Zaaknummer:

TenderNed nummer: TN 427847

Datum versie oktober 2023

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities.....	5
Artikel 2. Inhoud opdracht	5
Artikel 3. Duur en einde van de Raamovereenkomst	5
Artikel 4. Opzegging	6
Artikel 5. Goed dienstverlenerschap en professionele standaard	6
Artikel 6. Kwaliteit	7
Artikel 7. Bekostiging	7
Artikel 8. Geheimhouding en privacy	8
Artikel 9. Materiële controle en fraudeonderzoek	9
Artikel 10. Opschorting en ontbinding	9
Artikel 11. Terugvordering	9
Artikel 12. Fraude	10
Artikel 13. Informatie en archivering	10
Artikel 14. Monitoring, verantwoording en managementinformatie	11
Artikel 15. Wijziging van Raamovereenkomst	12
Artikel 16. Communicatie	12
Artikel 17. Geschillenregeling en toepasselijk recht	13

DE ONDERGETEKENDEN:

- A. De **gemeente Utrechtse Heuvelrug**, gevestigd aan <invullen adres> rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen naam en functie ondertekenaar> van de gemeente Utrechtse Heuvelrug, hiertoe gemachtigd bij besluit d.d. ...,
- B. De **gemeente Wijk bij Duurstede**, gevestigd aan <invullen adres> rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen naam en functie ondertekenaar> van de gemeente Wijk bij Duurstede, hiertoe gemachtigd bij besluit d.d. ...,
- C. De **gemeente Zeist**, gevestigd aan <invullen adres> rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen naam en functie ondertekenaar> van de gemeente Zeist, hiertoe gemachtigd bij besluit d.d. ...,

Hierna als collectief te noemen: “**Opdrachtgever**”;

en

- D. **<Naam Opdrachtnemer>**, gevestigd aan <postcode><adres>, ingeschreven in het handelsregister van de Kammers van Koophandel onder nummer <nummer>, rechtsgeldig vertegenwoordigd door: <de heer/mevrouw> <naam>, <functie>;

Hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”;

Hierna gezamenlijk en ieder afzonderlijk te noemen: “**Partijen**” respectievelijk “**Partij**”;

OVERWEGENDE DAT:

- a. Opdrachtgever een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wil bieden aan haar Inwoners, waarbij in samenwerking met de opdrachtnemer verdere doorontwikkeling van deze maatwerkvoorziening tot de mogelijkheden behoort;
- b. Opdrachtgever, ter uitvoering van de in (a) bedoelde taak, afspraken wenst te maken met aanbieders ten behoeve van de aan Inwoners te verlenen ondersteuning;
- c. De gemeenten, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist daarom gezamenlijk een inkoopprocedure op basis van 'Open House systematiek' voor huishoudelijke ondersteuning hebben uitgeschreven;
- d. De gemeenten De Bilt, Bunnik de mogelijkheid hebben om op een later moment tot de inkoop en deze raamovereenkomst toe te treden.
- e. Deze is gepubliceerd op www.tenderned.nl op <datum> onder nummer <nummer>;
- f. Onder meer opdrachtnemer daarop op <datum> een inschrijving heeft uitgebracht welke voldoet aan de geschiktheids- en kwaliteitseisen zoals omschreven in het inkoopdocument en het Programma van Eisen;
- g. Opdrachtgever op basis van de beoordeling en de geverifieerde gegevens heeft besloten een overeenkomst af te sluiten met de opdrachtnemer
- h. Opdrachtgever opdrachtnemer bij brief van <datum>, op de hoogte heeft gebracht van de voorgenomen gunning
- i. Opdrachtnemer bij inschrijving heeft aangegeven in de gemeenten <naam gemeenten> diensten te leveren.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Definities

- 1.1 In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een hoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (bijlage 8).
- 1.2 De begripsbepalingen zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 lid 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn onverkort van toepassing op deze Raamovereenkomst.

Artikel 2. Inhoud opdracht

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is om op basis van de aanmelding van Opdrachtnemer diensten af te nemen conform de bepalingen en voorwaarden opgenomen in de Aanmelding en de Inkoopdocumenten tegen de in de bijlage bij het inkoopdocument vastgestelde vergoeding.
- 2.2 Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtgever hem middels de inkoopdocumenten van voldoende en correcte informatie heeft voorzien met betrekking tot de relevante gegevens omtrent de organisatie van Opdrachtgever om de gevraagde Diensten te kunnen leveren.
- 2.3 Deze Raamovereenkomst biedt geen recht op exclusiviteit ten aanzien van het aanbod van diensten en bevat geen afnameverplichting aan de zijde van Opdrachtgever.
- 2.4 De Opdracht, zoals beschreven in paragraaf 1.2 van het inkoopdocument, van de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer houdt in: het leveren van diensten aan Inwoners conform omschrijvingen en bepalingen uit het inkoopdocument, de bijbehorende bijlagen en deze raamovereenkomst.
- 2.5 De Raamovereenkomst en de navolgende bijlagen vormen gezamenlijk de gehele Raamovereenkomst. Voor zover de bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de eerder genoemde bijlage boven de later genoemde.
 - a) De Raamovereenkomst;
 - b) Het Inkoopdocument met alle bijlagen
 - c) Nota van inlichtingen 24 oktober en 4 november 2022;
 - d) Het inschrijfdocument;
 - e) De door Opdrachtnemer ingediende aanmelding van **<datum>**
- 2.6 De Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een actieve houding ten aanzien van innovaties en het toepassen van vernieuwingen in het aanbod teneinde de kwaliteit van de dienstverlening steeds te verbeteren. Partijen zijn zich er daarnaast van bewust dat zowel instroom in de Wmo de komende jaren waarschijnlijk toeneemt, terwijl de beschikbaarheid van personeel waarschijnlijk afneemt. Partijen komen overeen om samen te werken teneinde innovaties en verbeteringen mogelijk te maken.
- 2.7 In het kader van innovatie, veranderde wet- en regelgeving of anderszins belangrijke nieuwe informatie die van invloed is op de uitvoering van Huishoudelijke ondersteuning, kan Opdrachtgever maximaal een maal per jaar voorlichtingsbijeenkomsten organiseren voor de dienstverleners in dienst van Opdrachtnemer zonder dat Opdrachtnemer daarvoor vergoed wordt.

Artikel 3. Duur en einde van de Raamovereenkomst

- 3.1 De looptijd van deze Raamovereenkomst is 26 maanden en gaat in op 1 januari 2024 en eindigt van rechtswege op 28 februari 2026. Hierna kan de overeenkomst driemaal met telkens 1 jaar verlengd worden. In geval dat van deze opties gebruik gemaakt wordt is de einddatum 28 februari 2029 en de totale looptijd 62 maanden.

Per deelnemende gemeente, zijnde de gemeenten Zeist, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, zal er een nader overeenkomst opgesteld worden, waarin specifieke afspraken vastgelegd worden.

- 3.2 De keuze tot het al dan niet verlengen berust uitsluitend bij de Opdrachtgever.
- 3.3 Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiervoor bij voorkeur zes maanden, maar tenminste drie maanden voor het einde van de looptijd, in gesprek waarbij de inhoud van de overeenkomst op initiatief van opdrachtgever kan worden aangepast. Indien en voor zover partijen niet tot overeenstemming komen over de verlenging, dan heeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst op te zeggen.
- 3.4 Indien Opdrachtnemer na de vaste looptijd van deze Raamovereenkomst aan minder dan 10 cliënten bij Opdrachtgever ondersteuning verleent, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst niet te verlengen.
- 3.5 Indien de Raamovereenkomst is verlengd, dan eindigt hij van rechtswege na ommekomst van de verlengingstermijn, tenzij opnieuw besloten wordt tot verlenging.
- 3.6 De diensten worden door Opdrachtnemer geleverd ten behoeve van de daarvoor in aanmerking komende Inwoner gedurende- en in overeenstemming met de looptijd en de inhoud van de beschikking.
- 3.7 Bij beëindiging van overeenkomst, of bij opzegging, dienen aanbieders aan te leveren
 - Totaalrapportage zoals in 2.1 van het Programma van Eisen benoemd.
 - Totaaloverzicht actuele adressen en cliënten

Artikel 4. Opzegging

- 4.1 Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van de optie als genoemd in 3.3. of wanneer artikel 3.4. van toepassing is, dan is Opdrachtnemer verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Opdrachtnemers over de (mogelijke) overname van verplichtingen, voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst. De continuïteit van de levering van de Maatwerkvoorziening is leidend en doorslaggevend bij de overdracht van verplichtingen. Deze verplichting houdt ook overleg in inzake overname van personeel. Opdrachtgever vergoedt de levering van huishoudelijke ondersteuning tot aan het feitelijk moment van beëindiging van de Overeenkomst, of zoveel eerder als de overdracht van Inwoners naar een andere Opdrachtnemer heeft plaats gevonden. Iedere levering van huishoudelijke ondersteuning geleverd na het feitelijk moment van beëindigen van de Overeenkomst, is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

Artikel 5. Goed dienstverlenerschap en professionele standaard

- 5.1 Binnen de kaders van het inkoopdocument inclusief alle bijlagen neemt Opdrachtnemer ten opzichte van de Inwoner bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de taak van een goed dienstverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem of haar geldende professionele standaard, met name die van de Thuiszorg branche. Dat betekent onder meer dat de Opdrachtnemer geen extra risico of kosten mag neerleggen bij of afwentelen op de cliënt.
- 5.2 Opdrachtnemer dient het relevante toegangsteam van de gemeente tijdig te informeren wanneer client in een onveilige situatie verkeert of onveilige situatie kan veroorzaken en/of zorg op- of afgeschaald zou moeten worden als gevolg van veranderde omstandigheden bij client. En/of wanneer in overleg met client andere redenen aanleiding zijn om contact op te nemen met het

toegangsteam om de ondersteuning in het huishouden voor client en dienstverlener verantwoord gecontinueerd kan worden.

Artikel 6. Kwaliteit

- 6.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde voldoet aan alle (kwaliteits)eisen zoals deze zijn beschreven in het inkoopdocument en alle bijlagen en voldoet aan de geldende en toekomstige wettelijke vereisten, met name die van de Thuiszorg branche.

Artikel 7. Bekostiging

- 7.1 De Opdrachtnemer declareert de uit te voeren Diensten maandelijks achteraf bij de Opdrachtgever conform de tarieven uit het inkoopdocument. Te weten een maximumtarief van € 33,21 per uur voor HO en maximaal € 41,93 per uur voor HO-extra (HO-X) in het jaar 2023.

- 7.2 De opdrachtgever betaalt een all inclusieve uurtarief voor huishoudelijke ondersteuning. Deze tarieven zijn dus inclusief reis- en verblijfkosten en tijdsinvestering voor reizen tussen cliënten. De tarieven zullen door de opdrachtgever jaarlijks worden geïndexeerd. Hierbij geldt de volgende werkwijze: De tarieven worden per 1 januari geïndexeerd vanaf het contractjaar 2024. Voor het desbetreffende contractjaar (jaar t) worden de tarieven geïndexeerd op basis van de OVA-index (CEP), welke in mei van het jaar t-1 wordt gepubliceerd.

Er volgt een structurele opvolging van de definitieve OVA indexatie via een dakpanverrekening.

- a. De grondslag van de tarieven in jaar t+1 zijn de met de definitieve cijfers gecorrigeerde tarieven van jaar t
- b. Een 100% voorcalculatie van het voorlopige Ova-indexcijfer voor het jaar t+1

De eerste indexatie conform deze berekening vindt plaats voor de tarieven in het jaar 2024. De uiteindelijke correctie van het jaar 2023 wordt vervolgens weer meegenomen in de bepaling van het tarief van 2025

Bij verlenging van de overeenkomst vindt de indexering jaarlijks op 1 januari plaats.

De rekenmethode om de indexering en afrondingen toe te passen op het tarief wordt gebaseerd op rekenregels volgens de i-standaard van de Nederland Zorgautoriteiten en het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Hierin is het vanaf 1 januari 2021 mogelijk te declareren met meer dan twee cijfers achter de komma.

Als in de toekomst bij indexeringen afrondingsproblemen ontstaan wordt aanvullend afspraken hierover gemaakt. Als de i-standaard van Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau i-Sociaal Domein wijzigen kan dit leiden tot aanpassing van de rekenmethode.

- 7.3 Opdrachtnemer heeft tegenover de Opdrachtgever geen recht op voldoening van een declaratie voor dienstverlening die niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst, het toekenningsbesluit van het Toegangsteam en de gestelde of te stellen uitvoeringseisen is verleend.
- 7.4 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de verwerking van de declaraties die later dan drie maanden na afronding van de te factureren periode worden ingediend, zonder vooraf aangegeven geldige reden, de extra te maken kosten t.b.v. de verwerking hiervoor in rekening te brengen bij de Opdrachtnemer. Deze bepaling gaat in per 1 januari 2024.
- 7.5 De opdrachtgever betaalt een declaratie op basis van de feitelijke levering van de zorg bij de inwoner. Uitgesloten van betaling zijn:

1. een melding van ontvangst van opdrachtnemer aan opdrachtgever;

2. uitsluitend een melding bij de inwoner of een intake- of kennismakingsgesprek (de indicatie is immers al afgegeven);
 3. de wachttijd tussen het 1e contact met de inwoner en de daadwerkelijke aanvang van de start van de ondersteuning.
- 7.6 De Opdrachtgever kan besluiten een testcase of pilot te starten waarbij zij een andere financieringsvorm overeenkomt dan verwoord in deze overeenkomst.

Artikel 8. Geheimhouding en privacy

- 8.1 Iedere Partij is gehouden om vertrouwelijke informatie van de andere Partij geheim te houden. Het is Partijen verboden om vertrouwelijke informatie te verstrekken aan derden zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van de andere Partij, tenzij de betreffende Partij verplicht is tot het verstrekken van de vertrouwelijke informatie op grond van wet- of regelgeving of een gerechtelijk bevel. Dit is onverminderd het recht of de plicht van Opdrachtgever om in haar maatschappelijke en politieke verantwoording (waaronder begrepen het bepaalde bij en krachtens de Gemeentewet) informatie met betrekking tot de inhoud of uitvoering van de Raamovereenkomst openbaar te maken dan wel op grond van de Wet openbaarheid bestuur (Wob) (of diens opvolger) te verstrekken. Uitoefening van één of meer van deze rechten of verplichtingen houdt in geen geval schending van deze Raamovereenkomst in en geeft Opdrachtnemer evenmin enige grond tot schadevergoeding.
- 8.2 Bij de verwerking van persoonsgegevens houden Partijen zich aan toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatieveiligheid, alsmede aan de aanwijzingen van de Autoriteit Persoonsgegevens in verband hiermee.
- 8.3 Medewerkers en eventuele andere personen die in het kader van de Opdracht bij de uitvoering van hun werkzaamheden gebruik maken van ICT-voorzieningen waarmee gegevens van Inwoners worden verwerkt, dienen afdoende maatregelen te treffen om te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit artikel 8.2 van deze Raamovereenkomst. Onder andere betekent dit dat Partijen er zorg voor dragen dat de te gebruiken apparaten/mobiele devices goed beveiligd zijn. In geval van mobiele devices dienen deze gecodeerd te zijn en dient een sterk wachtwoord te zijn ingesteld.
- 8.4 Partijen verlenen elkaar te allen tijde en op eerste verzoek over en weer hun medewerking, zodat zij kunnen voldoen aan hun wettelijke verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG) en eventuele andere toepasselijke regelgeving, beleidsregels en richtsnoeren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- 8.5 De Opdrachtnemer heeft de zorg en verantwoordelijkheid voor een beveiligde werkomgeving voor het uitwisselen van persoonsgegevens. De opdrachtnemer heeft een eigen protocol dat voorziet in het omgaan met datalekken en andere schendingen van de voorschriften van de AVG. Privacy wetgeving (Wet bescherming persoonsgegevens; Wet meldplicht datalekken). De Opdrachtnemer is ten alle tijden onverwijld een datalek te melden aan de Opdrachtgever. Of, op een nader overeen te komen wijze.
- 8.6 Partijen dragen er zorg voor dat persoonsgegevens niet worden verstrekt aan of verwerkt in 'derde landen', tenzij daar een passend beschermingsniveau en aantoonbaar passende waarborgen voor

zijn afgegeven die voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en de AVG richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 9. Materiële controle en fraudeonderzoek

- 9.1 Opdrachtgever is gerechtigd tot materiële controle en tot fraudeonderzoek, te verrichten op de wijze zoals wettelijk is toegestaan.
- 9.2 Ten aanzien van materiële controle gelden in elk geval onder meer de volgende uitgangspunten:
- a) Opdrachtgever is gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten – zoals bijvoorbeeld statistische analyse, AO/IC-of bestuurdersverklaring, verbandcontrole – alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen, tenzij met de inzet van bepaalde lichtere instrumenten de vereiste duidelijkheid niet kan worden verkregen;
 - b) Inzage in het dossier van de Inwoner is een uiterst middel;
 - c) Detailcontrole mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een terzake deskundige beroepsgeheimhouder in opdracht van Opdrachtgever;
 - d) Opdrachtgever mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- 9.3 Opdrachtnemer is gehouden medewerking te verlenen aan (materiële) controles welke met inachtneming van de in het artikel 9.1 en 9.2 aangewezen zorgvuldigheidseisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer is daartoe verplicht om Opdrachtgever of door de Opdrachtgever aan te wijzen personen inzage te geven in en/of respectievelijk afschrift te verstrekken van gegevens, alsmede om overige inlichtingen te verstrekken.

Artikel 10. Opschorting en ontbinding

- 10.1 De Opdrachtgever is, onverminderd de bevoegdheid tot opschorting als bedoeld in artikel 18.3 van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, bevoegd om zijn verplichting tot betaling jegens de aanbieder geheel of gedeeltelijk op te schorten indien:
- a) Er sprake is van een vermoeden van fraude naar aanleiding waarvan een fraudeonderzoek is aangekondigd. De opschorting duurt voort totdat het betreffende fraudeonderzoek is afgerond;
 - b) Er sprake is van (het indienen van een aanvraag tot) een faillissement of surseance van betaling van Opdrachtnemer. De opschorting duurt voort tot maximaal dertien weken nadat het faillissement of de surséance van betaling is uitgesproken;
 - c) Er sprake is van een calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk, verdenking van strafbaar feit of overige onrechtmatige handelingen. De opschorting duurt voort tot het onderzoek naar aanleiding van de calamiteit, het geweldsincident, het bijna-ongeluk of onrechtmatige handeling is afgerond.
- 10.2 Opdrachtgever is alsdan gerechtigd om naast opschorting van betaling de overeenkomst per direct te ontbinden.

Artikel 11. Terugvordering

- 11.1 Indien, al dan niet naar aanleiding van een materiële controle, blijkt dat de dienstverlening niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst is verleend, is de Opdrachtgever - onverminderd het overige in deze Raamovereenkomst bepaalde - bevoegd om de met die tekortkoming(en) verband houdende declaraties geheel of gedeeltelijk terug te vorderen.

- 11.2 Het staat Opdrachtgever vrij om het deel van de betaalde declaraties dat met een bepaalde tekortkoming verband houdt te bepalen door middel van een steekproef en het vervolgens extrapoleren van de uitkomsten van die steekproef naar alle tot aan de steekproef door Opdrachtgever betaalde declaraties.
- 11.3 De Opdrachtnemer is over het ingevolge dit artikel bepaalde terugvorderingsbedrag wettelijke rente verschuldigd, steeds te berekenen vanaf de datum waarop de betreffende declaratie is betaald.

Artikel 12. Fraude

- 12.1 Onder fraude als bedoeld in de Raamovereenkomst wordt verstaan: het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, malversaties, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van de bij de Raamovereenkomst of het bieden van maatschappelijke ondersteuning betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop Opdrachtnemer geen recht heeft of recht kan hebben.
- Tevens het opzettelijk/ doelbewust verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens, of het verzwijgen of niet (op tijd) verstrekken van gegevens. Het gaat om gegevens die noodzakelijk zijn om te kunnen bepalen of er recht op een voorziening is, en om de duur en omvang van die voorziening vast te stellen. Als gevolg hiervan wordt een voorziening helemaal of gedeeltelijk ten onrechte verstrekt. Kwetsbare inwoners vooral zien als verdienmodel.
- 12.2 Indien er fraude is vastgesteld is de Opdrachtgever bevoegd om:
- a) De Raamovereenkomst per direct op te zeggen;
 - b) De Raamovereenkomst met inachtneming van het bepaalde in artikel 25 van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten te ontbinden.
 - c) Als de omvang en/ of impact van de fraude beperkt is, kan de Opdrachtgever besluiten om middels een plan van aanpak de Opdrachtnemer een kans te geven tot herstel. Dit plan van aanpak kan gericht zijn op herstel van geleden schade, herstel en/of voorkoming van herhaling.
- 12.3 Indien er fraude is vastgesteld is de Opdrachtnemer, onverminderd het in dit artikel bepaalde, gehouden om de diensgevolge door de Opdrachtgever of derden geleden schade te vergoeden. Deze schade omvat in ieder geval, maar is uitdrukkelijk niet beperkt tot, de kosten die de Opdrachtgever heeft moeten maken in verband met het fraudeonderzoek en de overige kosten die noodzakelijk waren om (de omvang van) de fraude (in en buiten rechte) vast te stellen, alsmede om de daarmee verband houdende bedragen terug te vorderen van en de daarmee verband houdende schade te verhalen op Opdrachtnemer.
- 12.4 Oneigenlijk gebruik: Mogelijk is er sprake van een onbedoelde fout die (eenvoudig) hersteld kan worden. In dat geval is er geen sprake van fraude. Eventueel kan de Opdrachtnemer een plan van aanpak voor herstel en voorkoming indienen.

Artikel 13. Informatie en archivering

- 13.1 Opdrachtnemer hanteert, onverminderd de diensangående voor haar geldende wettelijke voorschriften, bij het beheer van (digitale) archiefbescheiden in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995 of vanaf 2024 dan wel zoveel later als deze in werking treedt, de nieuwe archiefwet. Hieronder begrepen de toepassing van de geldende Selectielijst van archiefbescheiden van gemeentelijk en intergemeentelijke organen.

- 13.2 Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de Opdrachtnemer geschiedt in samenspraak met de Opdrachtgever.
- 13.3 Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor de overdracht van historische dossiers, lopende dossiers, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de organisatie die door Opdrachtgever wordt aangewezen.

Artikel 14. Monitoring, verantwoording en managementinformatie

- 14.1 Opdrachtnemer levert reguliere verantwoording in het Jaardocument Wmo aan via het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG).
- 14.2 Het meest recente controleprotocol Wmo is van toepassing, dit sluit aan op het landelijke controleprotocol Wmo¹ zoals opgegeven door het ketenbureau i-sociaaldomein.
- 14.3 Opdrachtnemer dient bij gunning aantoonbaar te zorgen voor een geautomatiseerde registratie van door Opdrachtgever nader te bepalen gegevens en verstrekt deze kosteloos. Dit betekent dat door de gemeenten geen onkosten worden gemaakt voor extra investeringen welke door de opdrachtnemer worden gemaakt.
- 14.4 Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele contractperiode op gemeenteniveau indicatoren beschikbaar conform een nog vast te stellen format management-informatie opgesteld door de Opdrachtgever. Nadere invulling van het format wordt door Opdrachtgever met Opdrachtnemer afgestemd.
- 14.5 Opdrachtnemer en Opdrachtgever monitoren de kwaliteit van de geleverde Diensten door middel van prestatie-indicatoren en benchmarking. Partijen benutten de cijfers aantoonbaar om tot kwaliteitsverbetering te komen. Opdrachtnemer levert eventueel andere informatie die Opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Zonder uitsluiting van aanvullende indicatoren zal in ieder geval zal de monitoring o.a. de volgende onderwerpen betreffen:
- Wachlijsten (o.a. aantallen, doorlooptijden, communicatieproces).
 - Calamiteiten en calamiteitenafhandeling. Zie hiervoor het calamiteitenprotocol GGDrU en kwaliteitstoezicht Wmo (<https://ggdru.nl/thema/professionals-ggd/wmotoezicht>).
 - Clienttevredenheidsrapportages, kwantitatief en kwalitatief.
 - klachtenafhandeling, (o.a. aantallen, doorlooptijden, communicatieproces).
- 14.6 Het contractmanagement is gedelegeerd naar het team inkoop- en contractmanagement regio Zuid Oost Utrecht en bestaat uit de volgende onderdelen:
- a) Minimaal één keer per jaar vindt er, op initiatief van Opdrachtgever, een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen in deze voortgangsgesprekken zullen in eerste instantie in ieder geval zijn:
- Kwaliteit en kwantiteit van de geleverde diensten.
 - Kwaliteit en wijze van samenwerking Opdrachtgever – Opdrachtnemer.
 - Monitoring.
 - Aantal en afhandeling klachten
 - Samenwerking met de lokale wijkteams.
 - Administratieve proces en facturatie (communicatie en werksituatie tussen aanbieder en backoffice en toegangsteam).

¹ <https://i-sociaaldomein.nl/cms/view/730077d8-8a65-4aa8-bc77-81ff4caaf316/accountantsprotocol-en-productieverantwoording>

- Signaleringsopdracht.
 - Bij Opdrachtnemers die HO-X: verloop van indicatiestelling en leveren en verloop van de resultaten.
- b) Managementrapportages; Om te kunnen sturen op de uitvoering van de contracten verstrekt Opdrachtnemer één (1) week voorafgaand aan het voortgangsgesprek een productieverklaring aan Opdrachtgever. Deze informatie moet inzicht geven in kwaliteit en kosten van de geleverde ondersteuning.

Artikel 15. Wijziging van Raamovereenkomst

- 15.1 Partijen kunnen elkaar een voorstel doen tot wijziging van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen). Een wijzigingsvoorstel wordt schriftelijk gedaan en behelst in ieder geval een heldere gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde wijziging en de gevolgen van die voorgestelde wijziging voor de Inwoner, de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Wijzigingen zijn enkel mogelijk indien en voor zover zij passen binnen het wettelijk stelsel en lokale regelgeving.
- 15.2 Aanpassingen in de overeenkomst, inclusief het toepassen van budgetplafonds, zullen slechts worden aangebracht na uitgebreide consultatie van de Opdrachtnemers en met gemotiveerde, schriftelijke communicatie over de wijziging. De procedure die zal worden gevolgd bij het doorvoeren van wijzigingen in de Overeenkomst wordt in overleg met de Opdrachtnemers uitgewerkt in de periode tussen het bekend maken van de toelating tot de Overeenkomsten en de inwerkingtreding van de Overeenkomst.
- 15.3 Een wijziging van de Raamovereenkomst wordt niet eerder van kracht dan nadat een schriftelijke vastlegging van de wijziging door beide Partijen met handtekeningen is geaccordeerd.
- 15.4 Een rechtsgeldige wijziging van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) als bedoeld in artikel 15.2 laat de gelding en inhoud van een reeds bestaande Raamovereenkomst onverlet, tenzij (en totdat) die wijziging door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer uitdrukkelijk is aanvaard.
- 15.5 In geval van veranderingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid (op nationaal, supranationaal en internationaal niveau) die de ongewijzigde uitvoering van deze Raamovereenkomst voor ten minste één Partij onredelijk bezwarend maken, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Dit overleg biedt geen garantie voor wijziging van de Raamovereenkomst.
- 15.6 Het toetreden van de gemeenten de Bilt en Bunnik tot de Inkoop en deze Raamovereenkomst geldt uitdrukkelijk niet als een wijziging in de zin van de wet of deze raamovereenkomst omdat deze optie reeds is verdisconteerd in het Inkoopdocument en in deze raamovereenkomst. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een half jaar van te voren informeren en op de hoogte stellen van de consequenties van de toetreding voor het volume van de opdracht, wanneer gemeenten Bunnik en/of De Bilt gebruik zullen maken van de opt-in.

Artikel 16. Communicatie

- 16.1 Mededelingen, aanzeggingen en andere verklaringen, in verband met deze Raamovereenkomst, worden gedaan in de Nederlandse taal, met gebruikmaking van e-mail, via <mailadres>. Onder vermelding van <naam> Mededelingen en/of verklaringen die niet aan deze vereisten voldoen, hebben geen werking.

16.2 Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen andere dan de bovenstaande gegevens kiezen door aan de andere Partij de gewijzigde gegevens mee te delen. De andere Partij bevestigt de ontvangst daarvan onverwijld.

16.3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever informeren elkaar direct over dreigende financiële problemen.

Artikel 17. Geschillenregeling en toepasselijk recht

Opdrachtgever verwijst hiervoor naar het VNG Model Algemene Inkoop voorwaarden voor leveringen en diensten (bijlage 8 van het aanmeldingsdocument).

Artikel 18. Wijziging VNG voorwaarden

Artikel 4.3 uit de VNG voorwaarden wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst: Partijen mogen de uit de 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. Het bepaalde in dit artikel geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.

Artikel 4.5 van de VNG voorwaarden wordt als volgt aangevuld: De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd **en die te wijten zijn aan de Contractant.**

Artikel 8 van de VNG voorwaarden vervalt en is niet van toepassing op de overeenkomst.

Artikel 11.1 uit de VNG voorwaarden wordt in zijn geheel vervangen door de volgende tekst: Indien de Contractant de fatale termijnen of termijnen voor de uitvoering van de Prestaties zoals vermeld in de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt, zal Opdrachtgever een ingebrekestelling sturen met daarin een redelijke termijn van herstel om de Prestatie alsnog na te komen. Indien Contractant na deze hersteltermijn de Prestatie alsnog niet nakomen, is de Contractant van rechtswege in verzuim.

Artikel 15.1 vervalt en is niet van toepassing op de overeenkomst.

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER,

OPDRACHTNEMER,

Naam: <naam ondertekenaar>
Functie: <functie ondertekenaar>

Naam: <naam ondertekenaar>
Functie: <functie ondertekenaar>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum: