



INKOOP GESPECIALISEERDE HULP WMO REGIO MEIERIJ

OVEREENKOMST “Open systeem van afspraken” Contractuele regeling Wmo

**INKOOP GESPECIALISEERDE HULP WMO
REGIO MEIERIJ
DATUM: 4 mei 2021
Versie: Concept 3**



Versie: 2021-04-C2

OVEREENKOMST
“OPEN SYSTEEM VAN AFSPRAKEN”
CONTRACTUELE REGELING
WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING 2015

TUSSEN

GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH
(“CENTRUMGEMEENTE”)

EN

@@@@
(“AANBIEDER”)



Ondergetekenden:

GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH, gevestigd aan de Wolvenhoek 1 (5211 HH) te 's-Hertogenbosch (KvK: 17278704) ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw ir. M.H.J.C. Nienhuis- Van Doremaele, functie: directeur van de sector Maatschappelijke Ontwikkeling (MO), hierna ook te noemen centrumgemeente,

en

@@@@, gevestigd @@@@ (@@@@ @) te @@@@ ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door @@@@, functie: @@@@, hierna ook te noemen aanbieder.

De overeenkomst noemt Centrumgemeente en aanbieder gezamenlijk "Partijen" en afzonderlijk van elkaar "Partij".

Partijen overwegen bij het afsluiten van de overeenkomst als volgt:

- a) Centrumgemeente maakt gebruik van een "open house" systeem waarmee zij voor Deelnemende gemeenten diensten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna 'Wmo 2015') op de markt verwerft door overeenkomsten te sluiten met iedere potentiële aanbieder die zich ertoe verbindt om de betrokken diensten te leveren tegen vooraf vastgestelde voorwaarden, waarbij de Centrumgemeente geen selectie onder de aanbieders maakt.
- b) Centrumgemeente organiseert dit "open house" systeem in overeenstemming met de algemene beginselen van privaatrecht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waarbij de aanbestedingsbeginselen niet van toepassing zijn omdat geen sprake is van een aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet 2012.
- c) De centrumgemeente heeft voor de inkoop van gespecialiseerde hulp Wmo, bestaande uit Begeleiding individueel, Begeleiding Individueel Extra, Begeleiding Groep, Begeleiding Groep Extra, Kortdurend Verblijf en Vervoer in combinatie met Begeleiding Groep of Kortdurend Verblijf, vanaf 1 januari 2022 een niet selectieve inkoopprocedure contractuele regeling Wmo gestart, waarvan de Aanmelddocumenten op 11 maart 2021 op Tendered zijn geplaatst;
- d) De aanbieder heeft een aanmelding gedaan;
- e) De aanbieder verklaart te voldoen aan alle door de centrumgemeente gestelde eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in het "Aanmeldingsdocument "Open systeem van afspraken" Contractuele regeling Wmo" (hierna 'Aanmeldingsdocument, **bijlage 1**);
- f) Aanbieder heeft verklaard en kan op verzoek van Centrumgemeente aantonen dat de uitsluitingscriteria genoemd in artikel 4.2 van het Aanmeldingsdocument niet van toepassing op hem zijn.



- g) Aanbieder heeft verklaard en kan op verzoek van Centrumgemeente aantonen dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen genoemd in artikel 4.3 van het Aanmeldingsdocument.
- h) Aanbieder heeft verklaard en kan op verzoek van Centrumgemeente aantonen dat hij binnen de door Centrumgemeente vastgestelde tarieven (zie tarievenblad, **bijlage 2**) voldoet aan de specifieke eisen en voorwaarden gesteld aan de dienstverlening.
- i) Partijen wensen de voorwaarden waaronder de opdracht wordt uitgevoerd in deze overeenkomst (hierna 'overeenkomst') vast te leggen.

Partijen komen overeen als volgt:

**INHOUDSOPGAVE**

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN	- 7 -
ARTIKEL 1 DEFINITIES.....	- 7 -
ARTIKEL 2 PRODUCTEN, PRIJS EN FACTURATIE	- 8 -
ARTIKEL 3 ALGEMENE VOORWAARDEN	- 9 -
ARTIKEL 4 DUUR	- 9 -
ARTIKEL 5 WIJZIGINGEN DOOR DE <u>CENTRUMGEMEENTE</u>	- 10 -
ARTIKEL 6 OPZEGGING DEELNEMENDE GEMEENTE(N)	- 11 -
ARTIKEL 7 OPZEGGING <u>CENTRUMGEMEENTE</u> OF AANBIEDER	- 11 -
ARTIKEL 8 REMEDIES.....	- 11 -
ARTIKEL 9 ONTBINDING ALGEMEEN	- 12 -
ARTIKEL 10 ONTBINDING SPECIFIEK.....	- 14 -
ARTIKEL 11 PERSONELE VERPLICHTINGEN EN DOORLEVERPLICHT BIJ BEËINDIGING.....	- 14 -
ARTIKEL 12 INTEGRITEIT.....	- 15 -
ARTIKEL 13 OVERDRACHT.....	- 15 -
ARTIKEL 14 VRIJWARING EN GEEN SCHADEVERGOEDING.....	- 16 -
ARTIKEL 15 ONVERSCHULDIGDE BETALING	- 16 -
ARTIKEL 16 EIGEN REKENING EN RISICO.....	- 16 -
ARTIKEL 17 GEDEELTELIJKE NIETIGHEID.....	- 17 -
HOOFDSTUK 2: UITVOERING	- 17 -
ARTIKEL 18 ACCEPTATIEPLICHT	- 17 -
ARTIKEL 19 TOEWIJZING	- 17 -
ARTIKEL 20 ONDERSTEUNINGSPLAN.....	- 17 -
ARTIKEL 21 TERMIJNEN.....	- 18 -
ARTIKEL 22 WACHTTIJDEN EN WACHTLIJSTEN.....	- 18 -
ARTIKEL 23 CONTINUÏTEIT.....	- 19 -
ARTIKEL 24 BEREIKBAARHEID.....	- 19 -
ARTIKEL 25 PERSONELE INZET.....	- 19 -
ARTIKEL 26 COMPLEXE CASUISTIEK EN CASUSREGIE.....	- 19 -
ARTIKEL 27 DECLARATIE.....	- 19 -
ARTIKEL 28 GEEN VERGOEDING	- 19 -
ARTIKEL 29 MAXIMAAL OVERSCHOT.....	- 20 -
ARTIKEL 30 VERJARING.....	- 20 -
ARTIKEL 31 SOCIAL RETURN	- 20 -
HOOFDSTUK 3: KWALITEIT	- 20 -
ARTIKEL 32 PERSONEEL	- 20 -
ARTIKEL 33 KOSTEN ONDERAANNEMING.....	- 21 -
ARTIKEL 34 MELDCODE	- 21 -
ARTIKEL 35 KLACHTENREGELING.....	- 21 -
ARTIKEL 36 CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK (CTO)	- 22 -
ARTIKEL 37 PRIVACY	- 22 -
ARTIKEL 38 TOEZICHT.....	- 23 -
ARTIKEL 39 ERNSTIGE INCIDENTEN EN CALAMITEITEN.....	- 24 -
HOOFDSTUK 4: MONITORING EN VERANTWOORDING.....	- 24 -
ARTIKEL 40 ADMINISTRATIEVE VEREISTEN.....	- 24 -
ARTIKEL 41 VERANTWOORDING EN CONTROLE BIJ JAARAFSLUITING	- 24 -



ARTIKEL 42 MATERIËLE CONTROLE EN FRAUDEBESTRIJDING	- 25 -
ARTIKEL 43 HET JAARVERSLAG	- 25 -
ARTIKEL 44 INFORMATIEPLICHT	- 25 -
ARTIKEL 45 DIENSTVERLENING	- 25 -
ARTIKEL 46 REGELS VOOR MARKETING.....	- 26 -
ARTIKEL 47 LIQUIDITEITSVOORZIENING	- 26 -
Bijlage 1: Aanmeldingsdocument.....	- 28 -
Bijlage 2: Tarievenblad	- 29 -
Bijlage 3: Productbeschrijvingen	- 30 -
Bijlage 4: Algemene Inkoopvoorwaarden	- 31 -
Bijlage 5: Handhavingsprotocol.....	- 32 -
Bijlage 6: Voorbeeld ondersteuningsplan	- 33 -
Bijlage 7: Beleids- en uitvoeringsregels Social Return	- 34 -
Bijlage 8: Gedragsregels voor Marketing.....	- 35 -



HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1 DEFINITIES

- 1.1 Gedefinieerde termen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.
- 1.2 De definities zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna 'Wmo 2015'), artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, artikel 1 Uitvoeringsregeling Wmo 2015 en de gemeentelijke Wmo Verordeningen 2018 zijn onverkort van toepassing.
- 1.3 In aanvulling op definities in de wet en regelgeving genoemd in het voorgaande lid, gelden de volgende definities:

Centrumgemeente:	De gemeente 's-Hertogenbosch die in haar rol als opdrachtgever namens de <u>deelnemende gemeenten</u> 's-Hertogenbosch, Boxtel, Meierijstad, Sint-Michielsgestel en Vught (de regio Meierij) en die als zodanig de inkoopprocedure uitvoert en overeenkomsten sluit met <u>aanbieders</u> (artikel 4 Centrumregeling regio Meierij Wmo 2020).
Deelnemende gemeente:	De gemeente 's-Hertogenbosch, Boxtel, Meierijstad, Sint-Michielsgestel of Vught.
Ernstig incident of Calamiteit	1. Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de maatwerkvoorziening en die tot een schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. 2. Ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een <u>aanbieder</u> verblijft.
Fraude	Het door <u>aanbieder</u> plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van de gemeente(n) of verduistering ten nadele van de gemeente(n), met het doel een betaling of ander voordeel te verkrijgen waarop de <u>aanbieder</u> geen recht heeft of kan hebben.
Melding	<u>Melding</u> van een hulpvraag bij het college van een <u>deelnemende gemeente</u> door een cliënt, als bedoeld in artikel 2.3.2. eerste lid van de Wmo 2015.
Professionele standaard	Beroepscodes en richtlijnen die gelden voor het uitvoeren van de voorzieningen.



Ondersteuningsplan	Plan opgesteld door de <u>aanbieder</u> en akkoord bevonden door de cliënt, waarin is beschreven op welke wijze de <u>aanbieder</u> de voorziening(en) gaat uitvoeren en afgesproken wil bereiken. Dit <u>ondersteuningsplan</u> maakt onderdeel uit van de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening aan de cliënt.
Ondersteuningsvraag	Een hulpvraag van een cliënt op het gebied van zelfredzaamheid of deelname aan het maatschappelijk verkeer, als bedoeld in artikel 2.3.5, derde lid, van de Wmo 2015.
Product	Hetgeen de <u>aanbieder</u> levert aan een <u>cliënt</u> op basis van deze overeenkomst, zoals omschreven door de <u>centrumgemeente</u> in het 'productenboek' (bijlage 3).
SMART	Specifiek (duidelijk en afgebakend), Meetbaar (meetbaar/observeerbaar te volgen), Aanwijsbaar (wie voert welke taken/verantwoordelijkheden), Realistisch (tenminste theoretisch haalbaar) en Tijdsgebonden (duidelijk in de tijd aangegeven).
Vervoer	<u>Vervoer</u> van <u>cliënten</u> tussen verblijfslocatie en daghulplocatie, voor zover de daghulp plaatsvindt op een locatie die niet dezelfde is als waar de <u>cliënt</u> woont en het <u>vervoer</u> door het college van de <u>deelnemende gemeente</u> als noodzakelijk is vastgesteld. <u>Vervoer</u> heeft in deze overeenkomst geen betrekking op andere vormen van <u>vervoer</u> dan hiervoor genoemd, zoals <u>vervoer</u> per eigen vervoersmiddel van de <u>cliënt</u> of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger, het openbaar <u>vervoer</u> , lopen, <i>et cetera</i> .

ARTIKEL 2 PRODUCTEN, PRIJS EN FACTURATIE

- 2.1 Aanbieder voert, in opdracht van de Centrumgemeente, producten uit in het kader van de Maatwerkvoorzieningen Wmo, te weten Begeleiding Individueel, Begeleiding Individueel Extra, Begeleiding Groep, Begeleiding Groep Extra, Kortdurend verblijf en/of Vervoer (voor zover dat Vervoer in combinatie met Begeleiding Groep of Kortdurend Verblijf plaatsvindt) volgens de voorwaarden van de overeenkomst inclusief bijlagen, die daarvan integraal deel uitmaken.
- 2.2 Aanbieder voert op afroep en per cliënt één of meer van de producten uit genoemd in de productbeschrijvingen (bijlage 6 bij Aanmeldingsdocument, **bijlage 3**).
- 2.3 Cliënt bepaalt van welke door Centrumgemeente gecontracteerde aanbieder hij het product(en) wil ontvangen. Een Deelnemende gemeente kan hierbij op verzoek van de cliënt ondersteuning bieden.



- 2.4 Een Deelnemende gemeente betaalt aanbieder per cliënt de tarieven voor geleverde producten zoals genoemd op het tarievenblad, **bijlage 2**. De gehanteerde tarief-eenheid is niet deelbaar. De tarieven zijn inclusief alle indirecte kosten.
- 2.5 De Centrumgemeente indexeert de tarieven en kosten conform de beschrijving in het productenboek (bijlage 3).

ARTIKEL 3 ALGEMENE VOORWAARDEN

- 3.1 De algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn bij uitsluiting van toepassing op de overeenkomst. De algemene inkoopvoorwaarden zijn opgenomen in **bijlage 4**. Aanbieder erkent bij ondertekening van de overeenkomst deze algemene inkoopvoorwaarden te hebben ontvangen en te accepteren.
- 3.2 De algemene voorwaarden van aanbieder zijn niet van toepassing op deze overeenkomst of de precontractuele of postcontractuele fase.
- 3.3 Als aanbieder voor het uitvoeren van diensten één of meer zorgovereenkomsten sluit met een cliënt, dan kan aanbieder zijn algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren op die zorgovereenkomsten, voor zover deze niet strijdig zijn met de overeenkomst tussen Centrumgemeente en aanbieder.
- 3.5 In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende hiërarchische volgorde in documenten:
- Deze overeenkomst;
 - De nota('s) van inlichtingen;
 - Productbeschrijving: bijlage 3;
 - Tarievenblad :bijlage 2;
 - Het aanmeldingsdocument, bijlage 1;
 - Handhavingsprotocol, bijlage 5;
 - De algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente 's-Hertogenbosch, bijlage 4;
 - Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch, bijlage 7;
 - Gedragsregels voor marketing, bijlage 8;
 - De aanmelding van aanbieder in Tendered.

ARTIKEL 4 DUUR

- 4.1 De overeenkomst gaat in op 1 januari 2022 of zoveel later als een aanbieder toetreedt en loopt voor alle partijen tot 1 januari 2024.
- 4.2 Na 1 januari 2024 wordt deze overeenkomst stilzwijgend met twaalf (12) kalendermaanden verlengd, tenzij één van de partijen uiterlijk 6 maanden voorafgaand aan het jaar waarin het contract zou eindigen opzegt conform de voorwaarden opgenomen in deze overeenkomst.



- 4.3 Bij stilzwijgende verlenging geldt voor alle artikelen dat deze met inachtneming van een nieuwe periode van één jaar moeten worden gelezen.
- 4.4 Als de overeenkomst eindigt, om wat voor reden dan ook, blijven de bepalingen op het moment van beëindiging van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van de overeenkomst noodzakelijk is.
- 4.5 Beëindiging bij geen ondersteuning: Als de aanbieder gedurende een lopend kalenderjaar geen cliënten krijgt toegewezen uit de regio of geen ondersteuning biedt aan cliënten uit de regio, dan eindigt de overeenkomst op 1 januari van het volgende kalenderjaar (dus als geen ondersteuning is verleend in 2022, dan eindigt de overeenkomst op 1 januari 2023). Partijen zijn over en weer geen vergoeding van schade of andere kosten verschuldigd gerelateerd aan deze beëindiging van de overeenkomst. De aanbieder kan zich niet opnieuw aanmelden voor een overeenkomst, tenzij hij naar het oordeel van de centrumgemeente kan aantonen dat de door de aanbieder aangeboden ondersteuning noodzakelijk is voor de deelnemende gemeenten om te voldoen aan de Wmo.

ARTIKEL 5 WIJZIGINGEN DOOR DE CENTRUMGEMEENTE

- 5.1 De centrumgemeente kan deze overeenkomst en producten wijzigen qua inhoud, tariefstelling, voorwaarden en eisen. Wijzigingen gaan steeds in op 1 juli of 1 januari van een kalenderjaar waarbij de centrumgemeente deze wijzigingen uiterlijk drie kalendermaanden vooraf schriftelijk bij aanbieder aankondigt.
- 5.2 Als de aanbieder niet akkoord is met door de centrumgemeente aangekondigde en gewenste wijzigingen, zegt deze per aangetekende brief de overeenkomst op, uiterlijk twee kalendermaanden voordat de wijziging ingaat. Opzegging kan ook gedeeltelijk voor wat betreft specifieke producten in het productenboek (**bijlage 3**).
- 5.3 Bij opzegging door de aanbieder conform artikel 5.2 loopt de overeenkomst ongewijzigd door tot het navolgende moment dat de centrumgemeente wijzigingen door kan voeren, maar de overeenkomst eindigt nooit later dan de voorziene einddatum van de overeenkomst genoemd in artikel 4. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat, kan de aanbieder geen nieuwe cliënten meer in hulp nemen en weigert de aanbieder nieuwe cliënten. De termijn dat de overeenkomst nog loopt gebruikt de aanbieder om zijn verplichtingen jegens de centrumgemeente en cliënten af te bouwen.
- 5.4 Indien de overeenkomst al is opgezegd door de aanbieder of de centrumgemeente voordat de wijziging bekend zijn gemaakt en de aanbieder het niet eens is met de voorgestelde wijzigingen dan meldt de aanbieder dit schriftelijk bij de centrumgemeente uiterlijk één kalendermaand voor de wijzigingen in werking treden. Partijen verkorten de lopende opzeggingstermijn dan uiterlijk tot de eerstvolgende datum waarop wijzigingen kunnen ingaan.
- 5.5 De centrumgemeente verwerkt met terugwerkende kracht de voorgestelde wijzigingen in de overeenkomst met aanbieders, als aanbieders die opzeggen omdat zij niet



akkoord zijn met de wijzigingen zich binnen twaalf kalendermaanden weer aanmelden voor een overeenkomst of product(en) waarop de wijzigingen betrekking hebben en de centrumgemeente hen toelaat.

ARTIKEL 6 OPZEGGING DEELNEMENDE GEMEENTE(N)

Deelnemende gemeente(n) kan/kunnen zonder dat daartoe enig recht op schadevergoeding ontstaat voor aanbieder(s) de overeenkomst(-en) opzeggen, in het geval er sprake is van een opheffing en/of fusie van de betreffende gemeente(n). De gefuseerde, nieuwe gemeente(n) kan/kunnen desgewenst op elk moment toetreden tot de overeenkomst(-en).

ARTIKEL 7 OPZEGGING CENTRUMGEMEENTE OF AANBIEDER

- 7.1 De centrumgemeente kan de overeenkomst tussentijds gemotiveerd per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de aanbieder is ontvangen. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat, kan de aanbieder, voor wat betreft de opzeggende, deelnemende gemeente(n), geen nieuwe cliënten meer in hulp nemen en weigert de aanbieder nieuwe cliënten. De aanbieder levert diensten tot aan de opzegdatum.
- 7.2 De aanbieder kan de overeenkomst tussentijds gemotiveerd per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de centrumgemeente is ontvangen. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat, kan de aanbieder geen nieuwe cliënten meer in hulp nemen en weigert de aanbieder nieuwe cliënten. De aanbieder levert producten tot aan de opzegdatum.
- 7.3 Verkorte opzeggingstermijn: Als de uitvoering van de overeenkomst niet kan plaatsvinden als gevolg van buiten de invloedssfeer van de aanbieder en/of de gemeenten liggende onvoorziene omstandigheden, waaronder in ieder geval begrepen wijzigende wet- en regelgeving en bezuinigingen van Rijksoverheidswege, dan is de opzegtermijn geen zes, maar drie kalendermaanden.

ARTIKEL 8 REMEDIES

- 8.1 Als de aanbieder tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, dan stelt de centrumgemeente de aanbieder schriftelijk in gebreke. De aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door de centrumgemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen, mits herstel nog mogelijk is. Gedurende de hersteltermijn kan de centrumgemeente:
- de betalingen van eventuele voorschotten aan de aanbieder (door de Deelnemende gemeenten laten) opschorten;



- de deelnemende/ gemeenten aangeven het toeleiden van cliënten naar de aanbieder te doen opschorten (aanmeldstop);
- schadevergoeding vorderen, tenzij de tekortkoming niet aan de aanbieder toerekenbaar is;
- eventuele openstaande schulden verrekenen met openstaande vorderingen of de deelnemende gemeente(n) hiertoe toestemming geven;
- Een melding doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de lokale toezichthouder(s) Wmo.

8.2 Komt de aanbieder ook na de in de ingebrekestelling gestelde termijn zijn verplichtingen niet na, dan is deze in verzuim. De aanbieder voldoet dan niet meer aan de voorwaarden van de overeenkomst en de centrumgemeente kan de overeenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct (gedeeltelijk) ontbinden en de kosten die daarmee gepaard gaan verhalen op de aanbieder (schadevergoeding). Bovenstaande is nader uitgewerkt in het Handhavingsprotocol (**bijlage 5**).

ARTIKEL 9 ONTBINDING ALGEMEEN

9.1 De centrumgemeente kan de overeenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct (gedeeltelijk) ontbinden zonder ingebrekestelling en de kosten die daarmee gepaard gaan verhalen op de aanbieder (schadevergoeding):

- Als de aanbieder zelf of iemand die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de aanbieder of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, om een van de hierna genoemde redenen veroordeeld is bij onherroepelijk vonnis, welk vonnis niet later dan vijf jaar geleden is gewezen of dat expliciet een uitsluitingsperiode bevat die nog steeds van toepassing is:
 - (i) deelneming aan een criminele organisatie;
 - (ii) corruptie;
 - (iii) fraude;
 - (iv) terroristische misdrijven of strafbare feiten die daarmee verband houden;
 - (v) witwassen van geld of financiering van terrorisme;
 - (vi) kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel.
- Als de aanbieder niet heeft voldaan aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van belastingen of sociale premies;
- Als de aanbieder verplichtingen op het gebied van sociaal of arbeidsrecht heeft geschonden;
- Als op de aanbieder een van de volgende situaties van toepassing is:
 - (i) faillissement;
 - (ii) insolventie of liquidatie;



- (iii) Een regeling met schuldeisers getroffen;
- (iv) Een andere vergelijkbare toestand als beschreven onder i, ii of iii
- (v) activa worden beheerd door een curator of rechtbank;
- (vi) bedrijfsactiviteiten zijn gestaakt.
- Als de aanbieder zich schuldig heeft gemaakt aan een ernstige beroepsfout, aantoonbaar te maken op wat voor manier dan ook door de centrumgemeente of deelnemende gemeente;
- Als de aanbieder met andere ondernemingen overeenkomsten heeft gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;
- Als tijdens aanbieder als gevolg van deelneming aan de inkoopprocedure voor deze overeenkomst (niet de marktconsultatie) een belangenconflict speelt of speelde waarvan aanbieder zich bewust was c.q. had moeten zijn en aanbieder dit niet heeft gemeld bij aanmelding;
- Als aanbieder of een met de aanbieder verbonden onderneming de Gemeenten heeft geadviseerd of de aanbieder of met hem verbonden onderneming(en) anderszins betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van de inkoopprocedure (waaronder niet verstaan de marktconsultatie) en aanbieder dit niet gemeld heeft bij aanmelding;
- Als de aanbieder zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van informatie die nodig is om te controleren of er geen gronden zijn voor uitsluiting, de aanbieder deze informatie heeft achtergehouden, aanbieder de gevraagde informatie niet onverwijld kan overleggen en/of de aanbieder heeft getracht het besluitvormingsproces van Gemeenten onrechtmatig te beïnvloeden om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die de aanbieder onrechtmatige voordelen bezorgen of om verwijtbaar misleidende informatie te verstrekken die een belangrijke invloed kunnen hebben op de beslissing met de aanbieder een overeenkomst te sluiten.
- Als het de aanbieder is overkomen dat een andere overeenkomst met een inkopende organisatie (gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar) heeft geleid tot vroegtijdige beëindiging van die overeenkomst, tot schadevergoedingsplichtigheid tijdens aanbieder of een andere vergelijkbare sanctie na aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen tijdens aanbieder bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift van die overeenkomst;
- Als de aanbieder, niet in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die gebruikelijk is in de branche. Het standaard verzekerd bedrag is EUR 2.500.000,00 per kalenderjaar met minimale dekking per gebeurtenis van EUR 1.000.000,00. De aanbieder is daarmee verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid voor risico's die voortvloeien uit de uitoefening van zijn taken. Voor aanbieders die micro-



ondernemingen zijn, geldt de eis dat het standaard verzekerd bedrag EUR 1.000.000,00 per kalenderjaar is met minimale dekking per gebeurtenis van EUR 500.000,00;

- Als de aanbieder niet beschikt over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan ISO 9001:NEN-EN 15224 (ook bekend als 'ISO 9001 voor de zorg'), een HKZ-schema (Indien sprake is van een GGZ-instelling: HKZ 129, 123 en 148, indien sprake is van Gehandicaptenzorg HKZ 118 en 123 en als sprake is van VVT HKZ 123 of 144), of gelijkwaardig. Als de aanbieder een micro-onderneming is, mag deze beschikken over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan een HKZ-schema voor kleine organisaties (HKZ 143) of gelijkwaardig;
- Als de aanbieder niet beschikt over een administratiesysteem dat hem in staat stelt bij de start en uitvoering van de overeenkomst te werken met het berichtenverkeer, volgens de voorgeschreven i-standaarden, in lijn met de voorgeschreven uitvoeringsvariant. De applicatie van aanbieder moet kunnen communiceren met VeCoZo op basis van de vigerende iWmo standaarden;
- Als de aanbieder niet beschikt over voldoende personeel dat voor het leveren van de benodigde hoeveelheid hulp voldoet aan de eisen zoals gesteld in het tarievenblad en het productenboek (bijlage 2 en 3) en het gestelde in artikel 32 van deze overeenkomst.
- Als de aanbieder op het moment van aanmelden geen ervaring heeft (c.q. blijkt te hebben) met het uitvoeren van de maatwerkvoorziening waar hij zich voor aanmeldt bij minimaal vijftien cliënten.
- Als sprake is van een integriteitsschending conform artikel 12.

9.2 Als de centrumgemeente gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot ontbinding conform dit artikel neemt de aanbieder de verplichting op zich genoemd in artikel 11.

ARTIKEL 10 ONTBINDING SPECIFIEK

De centrumgemeente kan in aanvulling op het in artikel 9 genoemde de overeenkomst ook tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct ontbinden zonder ingebrekestelling en de kosten die daarmee gepaard gaan verhalen op de aanbieder (schadevergoeding) indien een aanbieder voor de uitvoering van het product Groepsbegeleiding en/of Kortdurend verblijf bij de start of gedurende de looptijd van de overeenkomst niet (meer) minimaal één geschikte locatie beschikbaar heeft binnen een van de Deelnemende gemeente(n).

ARTIKEL 11 PERSONELE VERPLICHTINGEN EN DOORLEVERPLICHT BIJ BEÏNDIGING

11.1 Bij opzegging, ontbinding of beëindiging anderszins is de aanbieder verplicht om per direct in overleg te treden met andere aanbieders over de overname van personeel, onverminderd het bepaalde in de artikelen 662 en 663 van Boek 7 van het Burgerlijk



Wetboek en over het zo veel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen hulpverleners en cliënten. De gemeenten zien erop toe dat de aanbieder die opzegt zich zo veel mogelijk inspant de overname en het voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties te bewerkstelligen.

- 11.2 De aanbieder levert, indien de deelnemende gemeente hem daartoe verzoekt, nog tot maximaal zes kalendermaanden na beëindiging van de overeenkomst de leveringen van de producten onder dezelfde voorwaarden en condities als opgenomen in deze overeenkomst of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (= overdracht van informatie en producten) naar een andere aanbieder heeft plaatsgevonden. Het doel hiervan is om een zorgvuldige voorzetting/beëindiging van ondersteuning voor de cliënt mogelijk te maken.

ARTIKEL 12 INTEGRITEIT

- 12.1 De aanbieder (bestuurder(s)/directie, medewerkers en door aanbieder eventueel in te zetten derden) is verplicht om zich gedurende de looptijd van de overeenkomst integer te gedragen. Er mogen geen integriteitstwijfels bestaan of ontstaan. De integriteit van de aanbieder is in ieder geval (maar niet uitsluitend) geschonden of er bestaan integriteitstwijfels indien:
- de aanbieder strafbare feiten en/of overtredingen heeft gepleegd, medegepleegd of daaraan medeplichtig is of daarvan is verdacht of feiten heeft begaan die in het maatschappelijk verkeer als maatschappelijk onaanvaardbaar worden aangemerkt;
 - sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat de aanbieder in relatie staat tot strafbare feiten;
 - sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen dat de aanbieder op enige wijze bedragen aan de bedrijfsvoering onttrekt ter aanwending van voor de branche niet-gebruikelijke, of niet-integere, of niet-marktconforme, of niet ter ondersteuning van de bedrijfsvoering bedoelde uitgaven;
 - sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat de aanbieder en/of de aan hem gelieerde vennootschappen een (zakelijk) samenwerkingsverband onderhoudt met derden die in relatie staan tot strafbare feiten of daarvan wordt verdacht;
 - sprake is van feiten en omstandigheden die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat ter verkrijging van deze overeenkomst door de aanbieder een strafbaar feit is gepleegd of een overtreding is begaan.
- 12.2 De centrumgemeente kan een integriteitsonderzoek (laten) uitvoeren. De aanbieder werkt altijd mee aan een dergelijk integriteitsonderzoek, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem is te verlangen, zulks naar het oordeel van de centrumgemeente.

ARTIKEL 13 OVERDRACHT



- 13.1 De aanbieder die zijn onderneming overdraagt aan een derde, of de zeggenschap over zijn onderneming overdraagt aan een derde, of het leveren van producten zoals in deze overeenkomst beschreven overdraagt aan een derde, is verplicht de centrumgemeente hierover vooraf tijdig schriftelijk te informeren.
- 13.2 De aanbieder verplicht zich ertoe dat bij de overdracht van zijn onderneming aan een derde, of bij overdracht van de zeggenschap over zijn onderneming aan een derde, of bij overdracht van het leveren van de producten, zoals in deze overeenkomst beschreven, aan een derde, dat die derde de rechten en verplichtingen zoals vastgelegd in deze overeenkomst ongewijzigd overneemt. Aangezien de centrumgemeente de genoemde rechten en plichten op basis van deze overeenkomst moet kunnen afdwingen bij een derde, geldt voor gemaakte (extra) kosten door de centrumgemeente en derde volledige aansprakelijkheid voor de overdragende aanbieder.

ARTIKEL 14 VRIJWARING EN GEEN SCHADEVERGOEDING

Als de centrumgemeente de overeenkomst ontbindt dan is de centrumgemeente (of zijn de deelnemende gemeenten) niet gehouden tot vergoeding van welke schade van de aanbieder dan ook. De aanbieder vrijwaart de centrumgemeente (en de deelnemende gemeenten) van (schade)claims van derden als gevolg van een ontbinding van de overeenkomst op grond van de overeenkomst.

ARTIKEL 15 ONVERSCHULDIGDE BETALING

De deelnemende gemeente(n) zijn geen vergoeding verschuldigd voor producten die niet door de aanbieder zijn geleverd. Eventuele onverschuldigde betalingen worden door de aanbieder aan de deelnemende gemeente(n) terugbetaald vermeerderd met wettelijke handelsrente vanaf de dag waarop het onverschuldigde bedrag is betaald.

ARTIKEL 16 EIGEN REKENING EN RISICO

- 16.1 De aanbieder levert producten waarvoor hij geen overeenkomst heeft met de centrumgemeente voor eigen rekening en risico. De centrumgemeente en/of deelnemende gemeenten zijn hiervoor op geen enkele grondslag een vergoeding verschuldigd aan de aanbieder.
- 16.2 De deelnemende gemeenten vergoeden producten waarvan de levering eerder is gestart dan de datum van de beschikking respectievelijk het verzoek tot toewijzing niet, tenzij een deelnemende gemeente schriftelijk heeft vastgelegd dat de aanbieder vooruitlopend op een beschikking of verzoek tot toewijzing de levering van een product al mocht starten mits die schriftelijke vastlegging is ondertekend door een medewerker van de toegang van de deelnemende gemeente en de productcode(s) bevatten van het product(en) waar de aanbieder mee mag starten.
- 16.3 Binnen uiterlijk 5 werkdagen na de schriftelijke toewijzing dient het verzoek tot toewijzing te zijn ontvangen.

**ARTIKEL 17 GEDEELTELIJKE NIETIGHEID**

Als de overeenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen als dit zich voordoet met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de overeenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling. Partijen zijn niet gehouden tot vergoeding van welke schade dan ook bij (gedeeltelijke) nietigheid van de overeenkomst.

HOOFDSTUK 2: UITVOERING**ARTIKEL 18 ACCEPTATIEPLICHT**

- 18.1 Aanbieder verleent diensten aan een cliënt die volgens de daarvoor gestelde wettelijke regels en/of gemeentelijke verordeningen naar hem zijn verwezen.
- 18.2 Aanbieder kan diensten onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid laten verlenen door een andere aanbieder met inachtneming van de vereisten zoals geformuleerd in de overeenkomst. De aanbieder meldt vooraf de uitvoering van de ondersteuning door een derde partij, aan de gemeente die in de regio volgens het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de cliënt. De aanbieder rapporteert gemotiveerd per kalenderjaar aan het einde van het boekjaar aan de centrumgemeente het percentage van de cliënten waar hij onderaannemers inzet. Deze rapportage voegt aanbieder uiterlijk op 1 maart bij de financiële productieverantwoording over het voorafgaande kalenderjaar.

ARTIKEL 19 TOEWIJZING

- 19.1 De aanbieder handelt conform het protocol 'Standaard administratieprotocol I-Sociaaldomein'.
- 19.2 Een cliënt meldt zich altijd aan bij de gemeentelijke toegang. De deelnemende gemeente verstrekt de aanbieder een opdracht via het 301-bericht. De aanbieder kan dus niet via het 315-bericht een verzoek om toewijzing indienen om op die manier een cliënt aan te melden.

ARTIKEL 20 ONDERSTEUNINGSPLAN

- 20.1 In een ondersteuningsplan legt de aanbieder resultaatsafspraken vast met de cliënt, waar de ondersteuning op is gericht, de gemiddelde omvang daarvan in minuten en de frequentie van de activiteiten per maand. De cliënt ondertekent het ondersteuningsplan.
- 20.2 De aanbieder communiceert het ondersteuningsplan aan de Deelnemende gemeente binnen vier weken na aanmelding van cliënt. Daarna volgt standaard elke 6 maanden



een voorgangsrapportage op het ondersteuningsplan waarbij de aanbieder aangeeft of de doelen behaald zijn en zo niet wat verder nog nodig is.

- 20.3 Bij uitzondering kan de deelnemende gemeente schriftelijk akkoord gaan met een langere termijn. Communicatie over het ondersteuningsplan vindt plaats via een door de Deelnemende gemeente aangeboden oplossing voor beveiligde e-mail. De gemeente heeft een voorbeeld ondersteuningsplan wat gebruikt kan worden (**bijlage 6**). De aanbieder is niet verplicht dit format te gebruiken. Indien een eigen format wordt gebruikt dient dit wel minimaal dezelfde informatie te bieden als het voorbeeldformat.
- 20.4 De aanbieder is verantwoordelijk voor correcte en tijdige aanlevering van informatie over de informatie van de zorg in het ondersteuningsplan zodat de Deelnemende gemeente(n) de cliënt aan kunnen melden voor de Eigen Bijdrage.

ARTIKEL 21 TERMIJNEN

De aanbieder stuurt de deelnemende gemeente bij aanvang van de dienstverlening binnen 5 werkdagen na aanvang van de dienstverlening of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het Toewijzingsbericht (301 bericht) het iWmo-bericht 'Start zorg' (305). De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de ondersteuning een 'Stop zorg' (307-bericht) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing (301-bericht).

ARTIKEL 22 WACHTTIJDEN EN WACHTLIJSTEN

- 22.1 De aanbieder neemt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van een aanmelding van een cliënt contact op met de betreffende cliënt.
- 22.2 Op basis van het bericht voor toewijzing (iWMO 301) start de ondersteuning zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van het 301 bericht, tenzij in overleg met de toegangsmedewerker anders wordt geadviseerd of indien er sprake is van crisis.
- 22.3 De aanbieder verzendt een startbericht (iWMO 305) binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijk datum waarop de ondersteuning gestart is of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het toewijzingsbericht. De vraagverheldering en/of eventuele intake heeft voorafgaand aan dit moment plaatsgevonden.
- 22.4 Indien de aanbieder niet binnen de gestelde termijn passende ondersteuning in kan zetten, draagt deze zorg voor een adequate tussentijdse oplossing. Deze hulp mag ook geleverd worden door een andere aanbieder maar blijft onder de verantwoordelijkheid van de aanbieder die de toewijzing tot zorg heeft ontvangen. Ook de administratieve afhandeling verloopt via de aanbieder die de toewijzing tot zorg heeft ontvangen.
- 22.5 Vanaf het moment van de afgifte van de iW301 staat de cliënt op de intake lijst van de aanbieder en is deze eveneens verantwoordelijk voor het bieden of financieren van de



overbruggingsondersteuning, tenzij deze zorg niet nodig is. Wachttijsten zijn in beginsel niet toegestaan, tenzij hierover afspraken zijn gemaakt met de regio.

ARTIKEL 23 CONTINUÏTEIT

De aanbieder garandeert continuïteit in het leveren van producten aan de cliënt, ook tijdens vakanties, feestdagen en ziekte van de medewerker(s) van aanbieder.

ARTIKEL 24 BEREIKBAARHEID

De aanbieder is op doordeweekse dagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur. Buiten deze tijden gelden de eventueel specifiek van toepassing zijnde bepalingen overeenkomstig de productbeschrijvingen, zie **bijlage 3**.

ARTIKEL 25 PERSONELE INZET

Het personeel van de aanbieder houdt zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden. De aanbieder licht de cliënt tijdig in als personeel op een andere dan de afgesproken tijd komt. De cliënt kan rekenen op goede vervanging als personeel uitvalt door bijvoorbeeld ziekte of vakantie. aanbieder stelt de cliënt hiervan tijdig op de hoogte. Het aantal medewerkers dat voor ondersteuning bij een cliënt komt beperkt de aanbieder tot een minimum. Tot slot kan personeel zich legitimeren als de cliënt daarom vraagt.

ARTIKEL 26 COMPLEXE CASUISTIEK EN CASUSREGIE

- 26.1 Als twee of meer aanbieders producten leveren aan een cliënt, en de Deelnemende gemeente(n) stelt 'multi-problematiek' vast, dan neemt het personeel van de aanbieder deel aan voor de betreffende cliënt georganiseerde casus-overleggen ('multidisciplinaire overleggen'), tenzij de aanbieder kan aantonen dat deelname geen meerwaarde oplevert voor de cliënt.
- 26.2 Wanneer twee of meer gespecialiseerde aanbieders betrokken zijn bij een cliënt in het kader van de Wmo, dan ligt de regie ten bate van afstemming ten aanzien van de te behalen doelen bij de aanbieder die de meeste uren individuele begeleiding biedt, tenzij aanbieders in gezamenlijkheid bepalen dat de regie bij een andere aanbieder ligt.

ARTIKEL 27 DECLARATIE

Voor declaraties gelden de bepalingen van het Standaard Administratie Protocol. Vanaf 1 januari 2021 is dit SAP versie 3.0.1.

ARTIKEL 28 GEEN VERGOEDING

De Deelnemende gemeenten vergoeden producten die eerder zijn gestart dan de datum van de beschikking respectievelijk het verzoek tot toewijzing niet.

**ARTIKEL 29 MAXIMAAL OVERSCHOT**

De aanbieder biedt de producten aan tegen zo laag als mogelijke overheadkosten en met een winstpercentage van maximaal 5%. Maakt de aanbieder meer dan 5% winst bij de laagst mogelijke overheadkosten, dan dient de aanbieder het meerdere aantoonbaar te investeren in de kwaliteit van goede en voldoende zorg aan cliënten.

Winst uitkeren aan aandeelhouders, de winst investeren in onroerend goed, dan wel in andere niet primair zorg gerelateerde doelen wordt laakbaar geacht. Op basis van deze uitvoeringsvoorwaarde behoudt de centrumgemeente het recht om het tarief voor het hier opvolgende jaar bij te stellen.

ARTIKEL 30 VERJARING

De aanbieder kan na 1 mei van een kalenderjaar geen declaraties meer insturen voor geleverde producten in het voorgaande kalenderjaar.

ARTIKEL 31 SOCIAL RETURN

De aanbieder voert de regeling social return uit. Op het leveren van de diensten is het regionale vastgestelde beleid van toepassing, **bijlage 7**. De aanbieder verantwoordt zijn verplichtingen op basis van deze eis via het systeem Wizzr. De verplichting is gerelateerd aan de gerealiseerde omzet. De centrumgemeente bepaalt de opdrachtwaarde (in relatie tot de SROI drempel) op basis van de waarde van de gehele overeenkomst, waarbij de centrumgemeente de waarde van alle deelnemende gemeenten bij elkaar optelt.

HOOFDSTUK 3: KWALITEIT**ARTIKEL 32 PERSONEEL**

32.1 De bij de aanbieder in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode en professionele standaard, waaronder de Governancecode Zorg. Ook onderaannemers, ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze professionele standaard (artikel 3.1 lid 2 sub c Wmo 2015).

32.2 Aanbieder moet beschikken over voldoende personeel dat voor het leveren van de benodigde hoeveelheid hulp voldoet aan de eisen zoals gesteld in het tarievenblad (bijlage 2) en het productenboek (bijlage 3). Aanbieder dient in ieder geval te beschikken over personeel dat;

- (i) voldoet aan de eisen gesteld aan zijn functie conform de geldende FWG CAO VVT, GHZ, GGZ (of andere van toepassing zijnde CAO);
- (ii) beschikt over de voor uitvoeren van de producten waar deze overeenkomst op ziet benodigde (voor)opleidingen en certificaten';
- (iii) de Nederlandse taal beheerst;



(iv) beschikt over een geldige VOG.

Indien het ingehuurd personeel betreft dient dit van dezelfde kwaliteit te zijn als eigen personeel dat minimaal dezelfde vergoeding ontvangt als personeel dat in dienst is (inclusief emolumenten).

ARTIKEL 33 KOSTEN ONDERAANNEMING

- 33.1 De aanbieder is er als hoofdaannemer voor verantwoordelijk, dat elk door haar in te zetten onderaannemer en zelfstandige, die vergoeding krijgt die marktconform benodigd is voor het kwalitatief goed kunnen uitvoeren van de ondersteuning aan een cliënt, oftewel de uitvoering van het ondersteuningsplan.
- 33.2 De door de aanbieder ingehouden, door haar gemaakte 'apparaatkosten' dienen op grond hiervan proportioneel en zo minimaal als mogelijk te zijn. De 'apparaatkosten' mogen niet verhogend werken in de kostprijs van het product aan de cliënt. Aanbieder kan geen aanspraak maken op extra vergoeding.
- 33.3 De aanbieder legt de gemaakte afspraken met onderaannemers en zelfstandigen op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. Onder verwijzing naar de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) borgt de hoofdaannemer dat er geen sprake zal en kan zijn van uitbuiting, onderbetaling en oneerlijke concurrentie.

ARTIKEL 34 MELDCODE

De aanbieder hanteert een meldcode conform artikel 3.3 Wmo 2015 voor het signaleren van en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling in lijn met de wet meldcode HGKM en werkt bij de aanpak HGKM volgens de visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid.

ARTIKEL 35 KLACHTENREGELING

De aanbieder hanteert een behoorlijke en transparante klachtenregeling conform artikel 3.2 lid 1 sub a Wmo 2015. De klachtenregeling van aanbieder dient op de dienstverlening van aanbieder toegespitst te zijn en aanbieder dient deze op duidelijke wijze bekend te maken bij zijn cliënten. De klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd en beschrijft in ieder geval:

- Hoe een cliënt, of zijn naaste of vertegenwoordiger, schriftelijk zijn klacht kan indienen;
- Wie de klacht op onafhankelijke wijze onderzoekt en afhandelt;
- Hoe de aanbieder de klager op de hoogte houdt van de klachtafhandeling;
- Hoe de aanbieder zich houdt aan de afhandelingstermijn van zes tot tien weken.

In de klachtenregeling is opgenomen dat klachten binnen minimaal 10 werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling zijn genomen en afgehandeld binnen de termijn die de aanbieder in zijn klachtenreglement hanteert doch uiterlijk binnen zes weken. Klachten die niet binnen 15 werkdagen zijn opgelost na in behandeling te zijn genomen, dient de aanbieder na het verstrijken van die periode onmiddellijk te melden aan de contactpersoon van de centrumgemeente. De aanbieder voert aantoonbaar actief beleid om het aantal klachten te



reduceren. Jaarlijks wordt, op verzoek van de regionale contractmanagementsorganisatie, een overzicht verstrekt van ontvangen klachten en het resultaat omtrent de afhandeling daarvan.

ARTIKEL 36 CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK (CTO)

Aanbieder beschikt over een recent CTO (niet ouder dan 2 jaar). Dit CTO is openbaar beschikbaar en wordt aangeleverd aan de centrumgemeente. Aanbieder geeft aan op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd en hoeveel respondenten het hebben ingevuld over welke periode en wat het percentage van de respons is. Het CTO geeft minimaal inzicht in de volgende elementen:

- Rapportcijfer voor de geleverde ondersteuning, begeleiding, groepsbegeleiding en kortdurend verblijf (deze dient minimaal een 6 op een schaal van 10 te zijn);
- Het percentage ondervraagde cliënten dat vindt dat de ondersteuning aansluit bij zijn/haar behoefte;
- Het percentage dat het eens is met de stelling dat de ontvangen hulp bijdraagt aan het vergroten van zelfredzaamheid en participatie. De vraag die beantwoord moet worden luidt: “Door de hulp kan ik mezelf beter redden en kan ik meedoen aan de samenleving”, ja of nee.

Gemeenten maken deze gegevens per aanbieder inzichtelijk. Indien bij aanvang van de overeenkomst geen CTO aanwezig is, of wanneer het CTO niet aan de voorwaarden voldoet, levert de aanbieder binnen 6 tot 9 maanden alsnog of opnieuw een rapportage aan. Aan de hand van de CTO en eventueel andere documenten wil de regio zien wat de aanbieder heeft gedaan met de resultaten van het CTO 1:

1. Het resultaat is besproken in een medezeggenschapsstructuur;
2. Er zijn verbeterpunten opgesteld;
3. De verbeterplannen zijn doorgevoerd.

ARTIKEL 37 PRIVACY

37.1 Ter uitvoering van de overeenkomst verwerken partijen persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'), waarbij partijen ieder zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn. Partijen handelen bij de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens. Zij stellen elkaar te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG. Zij verwerken de persoonsgegevens niet voor enig ander doel dan noodzakelijk is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Zij dragen er zorg voor dat personen in dienst van of werkzaam voor Partijen, verplicht zijn tot geheimhouding over de Persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Zij informeren elkaar zo spoedig mogelijk – uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – over



alle (vermoedelijke) inbreuken in verband met persoonsgegevens die op grond van wetgeving een meldingsplicht hebben bij de Toezichthouder (de Autoriteit Persoonsgegevens) en/of betrokkene en waar persoonsgegevens in het kader van uitvoering van de overeenkomst bij betrokken zijn. Zij garanderen voorts dat persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking waarvoor zij verzameld zijn of de van toepassing zijnde wettelijke bewaartermijn(en). Partijen dragen er tot slot zorg voor dat persoonsgegevens van betrokkenen niet worden verstrekt aan of verwerkt in 'derde landen', tenzij daar aantoonbaar passende waarborgen voor zijn afgegeven.

- 37.2 Onverminderd de rechten die de betrokkene worden toegekend in de AVG, UAVG en in andere wetgeving, kan de betrokkene schriftelijk een klacht indienen bij de betreffende verwerkingsverantwoordelijke indien hij meent dat zijn persoonsgegevens door de betreffende verwerkingsverantwoordelijke of door de partners zijn verwerkt op een wijze die in strijd is met de verordening of de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 37.3 Volgens artikel 24 AVG nemen partijen passende technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met de AVG wordt uitgevoerd. Deze maatregelen garanderen een passend beschermings- en beveiligingsniveau gelet op de risico's die de aard van de persoonsgegevens en de te verrichten verwerkingen met zich meebrengen. Deze maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Partner zal hierbij de algemeen erkende normen zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, BIO en de AVG-richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens in acht nemen.

ARTIKEL 38 TOEZICHT

- 38.1 De aanbieder werkt onvoorwaardelijk mee aan onderzoek van toezichthouders zoals de GGD, Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd en gemeentelijke toezichthouders en geeft opvolging aan aanbevelingen die uit deze onderzoeken voortkomen met inachtneming van de privacy van cliënten. Op het moment dat één van voornoemde toezichthouders een onderzoek schriftelijk aankondigt, meldt de aanbieder dit schriftelijk en per ommekeer aan de centrumgemeente.
- 38.2 Als een inspecteur of een toezichthouder, om wat voor reden dan ook, concludeert dat de aanbieder een verbeterplan moet opstellen om volledig te voldoen aan wet- of regelgeving en/of om risico's, van welke aard of omvang dan ook, beter te beheersen, dan meldt de aanbieder dit aan de centrumgemeente. Hieropvolgend stuurt de aanbieder een kopie van dit verbeterplan terstond aan de centrumgemeente.

**ARTIKEL 39 ERNSTIGE INCIDENTEN EN CALAMITEITEN**

De aanbieder meldt ernstige incidenten en calamiteiten bij de daartoe wettelijk aangewezen Inspectie en de door de deelnemende gemeente aangewezen gemeentelijke toezichthouder. Na deze melding informeert de aanbieder de centrumgemeente.

HOOFDSTUK 4: MONITORING EN VERANTWOORDING**ARTIKEL 40 ADMINISTRATIEVE VEREISTEN**

- 40.1 De aanbieder registreert de uitgevoerde maatwerkvoorzieningen per cliënt op een wijze die past bij zijn bedrijfsvoering en die past bij de tarief-eenheid van het desbetreffende product.
- 40.2 De aanbieder creëert uit de registratie van uitgevoerde maatwerkvoorzieningen op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met de iWmo-productcodes die de aanbieder naar de deelnemende gemeenten stuurt.
- 40.3 Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier iWmo-berichtenverkeer, monitoren zowel aanbieder als de deelnemende gemeente(n) welke cliënten maatwerkvoorzieningen ontvangen.
- 40.4 Aanbieder verleent op verzoek van de deelnemende gemeente(n) medewerking aan bestandvergelijking op de facturatie.

ARTIKEL 41 VERANTWOORDING EN CONTROLE BIJ JAARAFSLUITING

- 41.1 Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de aanbieder aan de centrumgemeente een opgave per deelnemende gemeente van het aantal geleverde uren en/of dagdelen onder deze overeenkomst in die deelnemende gemeente, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Dit is de zogeheten financiële productieverantwoording. De aanbieder levert deze voorlopige financiële productieverantwoordingen aan voor 1 maart van het opvolgende kalenderjaar (t+1).
- 41.2 De aanbieder levert, conform landelijke standaarden, voor 1 april van het opvolgende kalenderjaar (t+1) de door de accountant gevalideerde financiële productieverantwoordingen met controleverklaring aan de centrumgemeente aan. Voor de controleverklaring dient gebruik gemaakt te worden van het landelijk accountantsprotocol gepubliceerd op de website i-sociaaldomein.
- 41.3 Als de aanbieder een totale jaaromzet heeft bij alle deelnemende gemeenten gezamenlijk voor het uitvoeren van producten onder de overeenkomst onder de EUR



125.000,00, dan is geen controleverklaring van zijn accountant vereist, maar volstaat een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording.

41.4 De aanbieder draagt zorg voor:

- een tijdige en correcte aanlevering van gegevens in GGK;
- een tijdige en correcte aanlevering van gegevens bij CBS;
- de jaarverantwoording in de zorg: het aanleveren van verantwoordingsgegevens en een jaarrekening met een accountantsverklaring (voor zover de aanbieder onder de verantwoordingsplicht valt). Zie: <https://www.jaarverantwoordingzorg.nl/>
- het invullen van de actuele wachttijden in op een nog nader te ontwikkelen regionale tool.

ARTIKEL 42 MATERIËLE CONTROLE EN FRAUDEBESTRIJDING

42.1 De centrumgemeente is, in samenwerking met de deelnemende gemeente(n), gerechtigd tot het verrichten van materiële controle en het doen van fraudeonderzoek. Aan de uitkomsten van deze controle en onderzoek kunnen consequenties worden verbonden. Zie voor overige bepalingen ook het handhavingsprotocol, bijlage 5.

42.2 Als een deelnemende gemeente fraude constateert, verhaalt hij alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit dit onderzoek op aanbieder.

42.3 Door een Deelnemende gemeente gedane betalingen voor prestaties waarbij fraude door aanbieder vaststaat zijn onverschuldigd. Artikel 15 van deze overeenkomst is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 43 HET JAARVERSLAG

Uiterlijk voor 1 juni stuurt aanbieder een kopie van het jaarverslag aan de Centrumgemeente, tenzij aanbieder daarvan wettelijk is vrijgesteld. Conform wettelijke regels, deponeren aanbieders het jaarverslag. Als dit verslag niet openbaar of toegankelijk is, stuurt de aanbieder het verslag van het desbetreffende jaar aan de centrumgemeente, uiterlijk 1 juni volgend op het jaar van afsluiting.

ARTIKEL 44 INFORMATIEPLICHT

De aanbieder informeert de centrumgemeente direct bij:

- financiële problemen;
- het in gevaar zijn van de continuïteit en/of kwaliteit van producten;
- schriftelijke klachten;
- tuchtrechtelijke procedures voor zover redelijkerwijs bekend bij de aanbieder;
- calamiteiten en crises;
- zorgmeldingen van eigen personeel bij de eigen aandachtsfunctionaris;
- contact met media waarbij het onderwerp de kwaliteit of bekostiging betreft van de ondersteuning in de regio of één van de deelnemende gemeenten.

ARTIKEL 45 DIENSTVERLENING



De aanbieder levert haar diensten voor de cliënten uit onze regio uitsluitend in Nederland, tenzij het noodzakelijk is deze buiten Nederland uit te voeren en dan alleen met schriftelijke toestemming van de centrumgemeente.

ARTIKEL 46 REGELS VOOR MARKETING

De aanbieder die gebruik maakt van marketing en acquisitie om individuele opdrachten voor de levering van producten te krijgen, houdt zich aan de “gedragsregels voor marketing” opgenomen in **bijlage 8**.

ARTIKEL 47 LIQUIDITEITSVOORZIENING

Als de aanbieder financiële problemen ervaart en dreigt de overeenkomst niet of niet volledig meer te kunnen uitvoeren, dan moet deze zich melden bij de regionale inkooporganisatie van de centrumgemeente. De centrumgemeente kan besluiten een onafhankelijke derde aan te stellen om onderzoek te doen naar de bedrijfsvoering van de aanbieder. De aanbieder is daarbij verplicht om mee te werken. De centrumgemeente weegt af of en in hoeverre er sprake is van een situatie van algemeen belang en kan op basis van bovenstaande aan de deelnemende gemeente(n) een voorstel doen ten behoeve van een liquiditeitsvoorziening. Er bestaat in geen geval een verplichting voor de centrumgemeente en de deelnemende gemeenten om een voorziening te treffen.

Opgemaakt en ondertekend

te _____ op _____

Voor Centrumgemeente:

Naam:

Functie:

Voor aanbieder:



Naam:

Functie:



Bijlage 1: Aanmeldingsdocument

Meest actuele versie te downloaden via Tendered.



Bijlage 2: Tarievenblad



Bijlage 3: Productbeschrijvingen



Bijlage 4: Algemene Inkoopvoorwaarden

De algemene inkoopvoorwaarden die op 8 mei 2019 staan gepubliceerd op:

<https://www.s->

[hertogenbosch.nl/fileadmin/Website/Stad_bestuur/Bestuur/Verordeningen beleid/Aanbesteden/Algemene inkoopvoorwaarden vastgesteld BenW 20140422.pdf](https://www.s-hertogenbosch.nl/fileadmin/Website/Stad_bestuur/Bestuur/Verordeningen_beleid/Aanbesteden/Algemene_inkoopvoorwaarden_vastgesteld_BenW_20140422.pdf)



Bijlage 5: Handhavingsprotocol



Bijlage 6: voorbeeld ondersteuningsplan



Bijlage 7: Beleids- en uitvoeringsregels Social Return



Bijlage 8: Gedragsregels voor Marketing