PROGRAMMA VAN EISEN (PvE)

Vernieuwd Beschermd Wonen

2026-2032

In deze bijlage staat het Programma van Eisen (PvE) weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de inkoopprocedure. Als bij beoordeling van de Inschrijvingen blijkt dat dit het geval is, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en komt betreffende Opdrachtnemer niet in aanmerking voor een Raamovereenkomst.	
Algemeen	
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de vigerende (flankerende) wet- en regelgeving waaronder, maar niet beperkt tot de (kwaliteits-)eisen zoals die in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de lokale regelgeving; de Verordening maatschappelijke ondersteuning in beschermde woonvormen Zuid-Hollandse Eilanden 2022
2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de landelijke kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke opvang daar waar het Begeleid Wonen, Beschermd Verblijf, Beschermd Verblijf Specialistisch, Individuele Begeleiding Plus, Uitstroombegeleiding, Safehouse betreft.[1]
3	Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van dit algemeen inkoopdocument, met bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen. U stemt in met de inhoud en voorwaarden van dit aanmeldingsdocument waaronder de wijze van inkopen en indiening van de aanmelding inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de beantwoording van de vragenronde(s) vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
4	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en de documenten zoals hierboven genoemd.
5	Opdrachtnemer verklaart zichzelf te hebben geïnformeerd over en conformeert zich aan de productbeschrijving(en). (Zie bijlage 11)
6	Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de doelennotitie "samenwerken aan een beschermd thuis op de Zuid-Hollandse Eilanden" 2026-2036 en conformeert zich daarmee aan de ambities en uitgangspunten die hierin zijn opgenomen.
7	De opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenprotocol en meldt een calamiteit of andere ingrijpende gebeurtenis binnen drie werkdagen bij de contactpersoon van de gemeente Nissewaard voor calamiteiten binnen Beschermd Wonen. Bij de melding en afhandeling volgt de opdrachtnemer het protocol *Toezicht Calamiteiten* van de GGD Rotterdam-Rijnmond en/of het *Protocol Calamiteitentoezicht* van de GGD, afhankelijk van de van toepassing zijnde richtlijnen.
8	Opdrachtnemer is verplicht tot een juiste registratie van bestuurders en/of toezichthoudend orgaan in het Handelsregister en geeft wijzigingen in deze registratie direct door aan Opdrachtgever.
9	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever op de hoogte als deze: - Fuseert of wordt overgenomen door een andere organisatie.

[1] https://vng.nl/publicaties/kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang-handreiking-voor-gemeenten

	- Tijdens de duur van de overeenkomst van rechtsvorm wijzigt.
10	Op deze Opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Nissewaard van toepassing (bijlage 1).
11	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector en maakt dat aantoonbaar met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de Opdrachtnemer van toepassing is.
Kwaliteitseisen aan de zorgaanbieder	
12	De zorgaanbieder levert verantwoorde ondersteuning op basis van goed zorgverlenerschap. Als norm van goed zorgverlenerschap gelden de leveringsvoorwaarden, kwaliteitskaders en beroepscodes van de betreffende beroepsgroep (bijvoorbeeld GGZ, VG, welzijn, zorgboerderijen.
13	De zorgaanbieder is ingeschreven in het AGB-register en de informatie in deze registratie is juist en actueel.
14	De zorgaanbieder staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel of handelsregister in het land waar de formele zorgverlener is gevestigd en een BTW nummer heeft.
15	De zorgaanbieder voldoet aan een kwaliteitsbeleid dat minimaal voldoet of gelijk is aan de eisen die het Keurmerkinstituut stelt aan - ISO-9001- voor de ondersteuning - HKZ gehandicaptenondersteuning of - HKZ geestelijke gezondheidsondersteuning of - HKZ Kleine organisaties of - het keurmerk Federatie Landbouw en Ondersteuning of Kwaliteitsregister Jeugd;
16	De zorgaanbieder voorziet in en handelt conform de landelijke minimale eisen voor het waarborgen van veilige ondersteuning. Dit betreffen: een veiligheidsmanagementsysteem, een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid, een geïmplementeerd calamiteitenplan, meldingen incidenten patiënten (MIP), meldingen Incidenten Medewerkers en de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
16a	De zorgaanbieder werkt volgens de landelijk geldende professionele standaarden, gericht op de benodigde deskundigheid in relatie tot de cliënten.
16b	De zorgaanbieder werkt met voldoende en voldoende gekwalificeerd personeel om de kwaliteit van de geboden ondersteuning te garanderen. Het personeel is minimaal MBO niveau 4 of HBO gediplomeerd en (aanvullend) geschoold in het bieden van ondersteuning aan mensen met ggz-problematiek, licht verstandelijke beperking en psychosociale problematiek. Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG) geregistreerde medewerkers (zowel in dienst, ingehuurd als gedetacheerd) zijn ingeschreven in het landelijk register.
16c	MBO-4 begeleiders en HBO-opgeleiden (bijv. social workers of SPH'ers) zijn verantwoordelijk voor behandelplannen en begeleiden bij zwaardere problematiek. MBO-3 begeleiders kunnen cliënten ondersteunen bij dagstructuur, ADL-taken en

	sociale integratie onder toezicht van een begeleider met MBO niveau 4- of de HBO-opgeleiden zoals hierboven is genoemd.
17	De Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers en vrijwilligers die direct contact hebben met cliënten in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG). Deze is niet ouder dan 3 maanden bij indiensttreding. Hierbij geldt een vernieuwingsverplichting van de VOG na iedere 3 jaar. De VOG dient te voldoen aan de navolgende eisen: Alle medewerkers en vrijwilligers moeten een verklaring omtrent gedrag (VOG) kunnen overleggen, die minimaal getoetst is op de navolgende classificaties: - het verlenen van diensten (nr. 41), - het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43), - belast zijn met de begeleiding voor (hulpbehoevende) personen, - óf screeningsprofiel 45: Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier, - óf screeningsprofiel 75: (Gezins)voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker/family supervisor, probation officer, child welfare investigator, social worker.
Kwaliteitseisen aan de maatwerkvoorziening	
18a	Cliënten zijn gehuisvest in een accommodatie van de zorgaanbieder, welke voldoet aan zowel de lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen, als aan de landelijk gestelde huisvestingseisen van zorgvoorzieningen, rekening houdend met de ondersteuningsintensiteit van de cliënten.
18b	Brandpreventieve maatregelen zijn door zorgaanbieder aantoonbaar genomen en er dient een brandmeldinstallatie (BMI) aanwezig te zijn.
18c	Er is sprake van een kwalitatief verantwoorde woonsituatie die voldoet aan bouwkundige en functionele maatstaven en bereikbaarheid. Bij aanwezigheid van gemeenschappelijke ruimten betreft dit een gezamenlijke woonkamer, keuken of sanitair.
18d	Cliënten hebben minimaal een eigen slaap- en leefkamer die wat betreft oppervlakte, veiligheid en functionaliteit voldoen aan de minimale wettelijke normen.
18e	Cliënten zijn niet gehuisvest in vakantiehuizen, caravans, chalets of andere onderkomens waar geen toestemming is voor permanente bewoning.
Ontwikkeling	
19	De opdrachtnemer neemt deel aan de ontwikkeltafels. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hiervoor tijd wordt vrijgemaakt, zonder dat hier een afzonderlijke vergoeding tegenover staat. De benodigde tijdsinvestering wordt ingeschat op vier overleggen per jaar van elk circa twee uur, exclusief reistijd en eventuele voorbereiding.

20	Opdrachtnemer zet in op het bevorderen van zelfredzaamheid en het vergroten van zelfstandigheid van cliënten. Daar waar sprake is van intramurale zorg, zet de Opdrachtnemer in op het op- en afschalen van begeleiding en/of doorstromen naar zelfstandig wonen. De ondersteuning is er daarnaast op gericht dat de cliënten zoveel mogelijk - inclusief - kunnen deelnemen aan de samenleving (vrijwilligerswerk, werk, sport, opleiding). In aanvulling op het ondersteuningsplan dat door de klantmanager van de Toegang wordt opgesteld voor de indicatiestelling, worden de doelstellingen nader uitgewerkt in het ondersteuningsplan dat de opdrachtnemer samen met de cliënt opstelt.
21	Opdrachtnemer zet de meest efficiënte ondersteuning in, bij voorkeur zo licht als mogelijk, om de gestelde doelen te realiseren. Dat betekent onder andere dat samenwerking wordt gezocht met lokale voorzieningen van de gemeenten die algemeen toegankelijk zijn. De Toegang maakt hierover per cliënt gerichte afspraken met Opdrachtnemers.
Dienstverlening	
22	De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer regie voert over het deel van de ondersteuning waarvoor hij is gecontracteerd, en actief afstemt met andere betrokken disciplines. Casusregie is effectief wanneer de opdrachtnemer zichtbaar verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen inzet én bijdraagt aan een goede samenwerking binnen het bredere geheel van betrokken partijen.
23	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de uit te voeren Opdracht en zorgt tijdig voor vervanging bij verlof, afwezigheid en wanneer er sprake is van langdurig verzuim. Mocht vervanging in uitzonderlijke onvoorziene situaties niet (tijdig) mogelijk zijn, stelt Opdrachtnemer de contactpersoon van de gemeente daarvan op de hoogte.
24	Opdrachtnemer garandeert dat hij de dienstverlening uitvoert in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om naar eigen vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van de dienstverlening.
25	De Opdrachtnemer zorgt voor inzet van deskundig personeel en waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de Ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc.). De in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode en professionele standaard, waaronder de Governancecode Zorg voor zover die van toepassing is.
26	Opdrachtnemer verwerkt (of laat verwerken) de persoonsgegevens niet in landen buiten de EU, EER of wanneer het land niet over een passend beschermingsniveau beschikt op grond van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie.
27	Met inachtneming van de AVG waarborgt de Opdrachtnemer de bescherming van de privacy van de cliënten. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening. Ontvangen gegevens worden alleen aan derden overgedragen als dat noodzakelijk is voor de dienstverlening en dit past in de geldende wet- en regelgeving.

28	Opdrachtnemer zorgt voor een beveiligde informatie-uitwisseling met Opdrachtgever door middel van: • beveiligde e-mail voorzien van multi-factor authenticatie of; • gegevensuitwisseling via secure FTP (sftp) of; • portal om gegevens te downloaden, voorzien van multi-factor authenticatie en een beveiligde verbinding.
29	Opdrachtnemer heeft actuele kennis van de sociale kaart en draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de Toegang van de gemeente en andere actoren.
30	Opdrachtnemer beschikt over een website waarop het actuele ondersteuningsaanbod en de wijze waarop de cliënt contact op kan nemen, is beschreven. Op de website moet minimaal staan: • een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan cliënten; • de klachtenregeling van de Opdrachtnemer; • hoe de Opdrachtnemer omgaat met privacy van inwoners en de wijze waarop persoonsgegevens verwerkt worden; • inzicht in eventuele wachttijden • aan welk keurmerk de Opdrachtnemer voldoet en de geldigheidsdatum van de certificering; • de NAW-gegevens van Opdrachtgever, een algemeen emailadres en telefoonnummer(s).
31	Opdrachtnemer dient voordat zij tot plaatsing van cliënten van buiten voorliggende inkoopregio overgaat contact op te nemen met de Opdrachtgever en met de gemeente van herkomst om afspraken te maken over de financiering van het gehele traject van plaatsing tot uitstroom. Plaatsing van cliënten buiten de regio gebeurt onder de voorwaarde dat er toestemming is dat er voldoende r is voor cliënten binnen de inkoopregio.
31a	De producten begeleid wonen, time-out voorziening, individuele begeleiding plus en uitstroombegeleiding zijn uitsluitend beschikbaar voor inwoners met herkomstgemeente Goeree-Overflakkee, Hoeksche Waard, Voorne aan Zee of Nissewaard.
32	De contactpersoon van de Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen.
Acceptatieplicht, uitsluitingscriteria en onhoudbare situaties	
33	Plaatsing vindt in beginsel plaats op basis van een acceptatieplicht voor de Opdrachtnemer, waarbij de opdrachtgever in overleg met de zorgaanbieder een cliënt toewijst. Dit gebeurt op basis van een zorgvuldige afweging van passendheid. Alleen op zwaarwegende gronden kan de zorgaanbieder gemotiveerd verzoeken tot wijziging van de plaatsing.

34	Opdrachtgever hanteert een protocol voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van de ondersteuning. Dit protocol is een uitwerking van de werkwijze zoals gesteld in de handleiding voortijdige zorgbeëindiging. Samen met het werkafsprakenboek zal dit met de opdrachtnemer gedeeld worden.
35	Indien Opdrachtnemer inschrijft zonder beschikbaar eigen vastgoed, mag de dienstverlening pas gefactureerd worden vanaf het moment dat het benodigde vastgoed beschikbaar is en de dienstverlening daadwerkelijk is gestart.
36	Bij Individuele Begeleiding Plus wordt er een maximaal aantal uur afgegeven voor de totale duur van de indicatie. De indicatie kan voor 3,6,9, of 12 maanden worden toegekend. Deze uren zijn flexibel in te zetten over de gehele looptijd, afgestemd op de ondersteuningsbehoefte. Excessen worden vooraf gemeld, zodat niet alle uren binnen een maand worden benut.
37	De aanrijtijd voor Individuele Begeleiding Plus mag maximaal 1,5 uur bedragen.
37a	Uitstroombegeleiding wordt eenmalig toegekend en bedraagt 50 uur voor de duur van 3 maanden. Mocht de inwoner vervolgens nog duurzame ambulante Wmo begeleiding nodig hebben, dient dit lokaal te worden aangevraagd.
38	Zorgcontracten die worden uitgevoerd in gemeentelijk vastgoed worden gekoppeld (middels de huurovereenkomst) aan de zorgovereenkomst. Verliest een partij een volgende aanbesteding, dan komt ook dat vastgoed beschikbaar voor een nieuwe aanbieder. Deze voorwaarde dient expliciet opgenomen te worden in de huurovereenkomst tussen de eigenaar en de huurder.
Veiligheidsrisico's	
39	Opdrachtnemer heeft beleid omtrent veiligheidsrisico's. Opdrachtnemers formuleren dat niet alleen verslaving omvat, maar ook andere risicovolle situaties, zoals agressie, psychische ontregeling of overlastgevend gedrag. Op deze manier kan inzicht worden verstreken in hoe aanbieders omgaan met risico's die de veiligheid van cliënten, medewerkers en de omgeving kunnen beïnvloeden.
40	Het ondersteuningsplan van de cliënt bevat een risico-inventarisatie op relevante aandachtspunten, zoals het vroegtijdig signaleren van middelengebruik, agressie of psychische ontregeling.
41	Bij de keuze op welke specifieke locatie de cliënt geplaatst wordt, houdt de Opdrachtnemer rekening met de dynamiek en de wisselwerking tussen de bewoners en eventuele contra-indicaties om cliënten bij elkaar te plaatsen. Ook houdt de Opdrachtnemer bij plaatsing rekening met mogelijke effecten op de directe omgeving.
42	Onder de uitsluitingscriteria kunnen de volgende activiteiten vallen: crimineel gedrag, fysieke agressie en seksueel grensoverschrijdend gedrag.
Instroom	
43	Uitgangspunt bij de zorgverlening is het herstel van de cliënt in de eigen woonomgeving en regio. Indien een Opdrachtnemer zich door het Ministerie van Justitie en Veiligheid heeft laten contracteren om forensische zorg te leveren, stelt de Opdrachtgever de volgende eis: Voordat de Opdrachtnemer een forensische cliënt in zorg neemt, wordt contact gelegd met de regionale Toegang.

	De regionale Toegang geeft dan vroegtijdig een advies of er na het aflopen van de strafrechtelijke titel vervolgzorg in de vorm van Beschermd Wonen kan worden ingezet. De regionale Toegang neemt als leidraad voor een positief advies dat de voorwaarden voor een succesvol traject in deze regio het meest kansrijk zijn, conform de vigerende Beleidsregels Landelijke toegankelijkheid Beschermd wonen.
43a	Op basis van landelijke toegankelijkheid zijn de producten binnen Beschermd Verblijf – met uitzondering van de time-outvoorziening – beschikbaar voor inwoners van buiten de regio. Hiervoor is wel voorafgaande toestemming van de opdrachtgever vereist.
Uitstroom	
44	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat cliënten met perspectief op zelfstandig (begeleid) wonen zich binnen een maand na instroom inschrijven als woningzoekende bij een woningcorporatie en/of organisaties voor kamerverhuur. Daarnaast stimuleert de opdrachtnemer cliënten om zich zoveel mogelijk op eigen kracht in te zetten bij het vinden van woonruimte. Indien cliënten (mogelijk) in aanmerking komen voor woonurgentie, biedt de opdrachtnemer ondersteuning bij de aanvraag.
45	De opdrachtnemer meldt het voornemen om intramurale ondersteuning af te schalen naar zelfstandig wonen met/zonder ambulante ondersteuning altijd aan de regionale Toegang die de beschikking heeft afgegeven. Uiterlijk zes maanden voor de geplande uitstroomdatum neemt de opdrachtnemer contact op met de betreffende regionale toegang,
46	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat cliënten die in zorg verblijven, met perspectief op zelfstandig (begeleid) wonen, minimaal 6 maanden voor de geplande uitstroomdatum door Opdrachtnemer worden voorbereid op het zelfstandig wonen op tenminste de volgende leefgebieden: inkomen, schulden, dag invulling en sociaal netwerk.
Bestaande en nieuwe locaties	
47	De Opdrachtnemer neemt in het prijzenblad onder het tabblad vastgoed, bij inschrijving een overzicht mee van alle wooneenheden en locaties (straatnaam, huisnummer, postcode, gemeente per eenheid) die (kunnen) worden ingezet voor producten binnen de aanbesteding van Vernieuwd beschermd wonen en voorliggende inkoopregio .
48	De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever jaarlijks per 1 januari een update van de locaties en de bezetting per locatie (aantal cliënten) De wijze waarop wordt opgenomen in het werkafsprakenboek. Bij de ontwikkeling van nieuwe locaties wordt de gemeente en de beleidsmedewerker van beschermd wonen altijd tijdig betrokken, ongeacht of een bestemmingsplanwijziging nodig is, om afstemming met alle relevante partijen te waarborgen.
49	De Opdrachtnemer is, zowel bij bestaande locaties als bij het starten op nieuwe locaties, verantwoordelijk voor een zorgvuldige communicatie en informatie over de locatie en de daar geleverde zorg naar de buurtbewoners van omliggende

	straten/buurten/wijken. De Opdrachtnemer geeft hier invulling aan in samenspraak met de lokale partners (politie, gemeente en wijk/bewonersverenigingen).
Wonen en huren bij zelfstandig wonen met Individuele Begeleiding Plus of Begeleid Wonen	
50	Bij inzet van begeleid wonen mag op geen enkele wijze (een deel van) het zorgbudget worden ingezet om (delen van) de woonlasten (huur, gas/water/licht etc.) te compenseren.
51	In het geval de Opdrachtnemer woonruimte verhuurt aan een cliënt, die gebruik maakt van een traject Begeleid Wonen moet de hoogte van de huur voor zowel zelfstandige als onzelfstandige woonruimte in verhouding staan tot het aangebodene, conform het woningwaarderingssysteem.[2] Tijdens de looptijd van het contract kan een onderbouwing van de huurprijs te allen tijde opgevraagd worden, door zowel cliënt als de Opdrachtgever.
52	Woningen vanuit privébezit van Opdrachtnemer, bestuurder of medewerker mogen niet aan cliënten worden verhuurd.
Declaraties, iStandaarden en berichtenverkeer	
53	Eventuele meerkosten voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen niet in rekening gebracht worden bij de Opdrachtgever.
54	Op basis van de iStandaarden maken we een administratieprotocol op. In dit administratieprotocol leggen we alle afspraken vast rondom het gebruik van het berichtenverkeer (dus welke bericht-code gebruik je waarvoor, binnen hoeveel tijd stuur een bepaald bericht e.d.).
55	Opdrachtnemer legt, ten behoeve van de controle op de financiële rechtmatigheid van de bestedingen, alle door de Opdrachtgever gevraagde documenten, informatie en/of (accountants)verklaring over conform het voor dat jaar geldende landelijke controleprotocol. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks aan Opdrachtgever voor 1 april van het kalenderjaar een bestuursverklaring van de geleverde zorg. Boven de van toepassing zijnde drempelwaarde wordt de de bestuursverklaring vergezeld van een accountantsverklaring.
Toezicht en handhaving	
56	Opdrachtnemer is verplicht onvoorwaardelijk medewerking te verlenen aan onderzoeken van de toezichthouder Wmo en de GGD Rotterdam Rijnmond.
57	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een BIBOB-toets te doen.
58	Alle documenten die ter bewijslast van een correcte inschrijving dienen, kunnen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst opnieuw worden opgevraagd en worden getoetst.
Rapportages en evaluaties	
59	Elk jaar maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de momenten waarop een evaluatie van de dienstverlening wordt uitgevoerd en de resultaten worden besproken. Opdrachtgever maakt een verslag van het gesprek hierover.

[2] http://www.huurcommissie.nl en https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurprijs-en-puntentelling

60	Opdrachtnemer is verplicht aan te sluiten op de werkprocessen van de Opdrachtgever.
61	Opdrachtgever bespreekt en toetst de Opdrachtnemer op de geformuleerde kritische prestatie indicatoren (KPI) zoals opgenomen in het contractstandaard.
62	Opdrachtnemer huurt geen vastgoed van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de regio en de branche niet marktconforme voorwaarden. Opdrachtnemer neemt geen diensten of leveringen af van bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche niet marktconforme voorwaarden.
63	Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstrengeling zal zijn. Bestuurders en directieleden van de Opdrachtnemer hebben geen indirecte invloed in het voorliggende proces van toeleiding van de Inwoner naar een Opdrachtnemer.
Gegunde en gegarandeerde capaciteit	
64	U dient vooraf schriftelijk toestemming te hebben gevraagd bij de opdrachtgever (accountmanagement) voor alternatieve inzet van niet-benutte gegarandeerde capaciteit. Pas na schriftelijk akkoord en stopzetting van de facturatie kan hiervan worden afgeweken. Verdere uitwerking volgt in het werkafsprakenboek.
65	Pas bij het niet door leverancier kunnen leveren van de gegarandeerde (en dus betaalde) capaciteit komt de gemeente er achter dat deze capaciteit niet beschikbaar was door het niet goedgekeurd accepteren van inkomsten van elkaar uitsluitende bronnen. Als deze situatie zich voordoet heeft opdrachtgever immers betaald voor een beschikbaarheid die er niet was en is er op dat moment bovendien geen beschikbaarheid voor de client die deze nodig heeft. De minimale boete is de kosten van die capaciteit van één jaar. Als vermoed kan worden dat deze situatie zich langer heet afgespeeld dan één jaar zal de boete de hoogte hebben van de duur van de vermoedelijke overlap.