

Contractstandaard Wmo 2015

**Leveren maatwerkvoorziening
'Hulp bij het Huishouden'**

**Intergemeentelijke Sociale Dienst
Bollenstreek**



Inhoudsopgave

Partijen	4
Overwegingen	4
Definities	6
Deel 1: Bepalingen die gelden tussen ISD en alle Aanbieders waarmee ISD een overeenkomst sluit	7
Artikel 1.1: Voorwerp van de overeenkomst	7
Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten	7
Artikel 1.3: Looptijd	7
Artikel 1.4: Herzieningsclausules	8
Artikel 1.5: Bestedingsruimte	9
Artikel 1.6: Opzegging bij onvoldoende inzet	9
Artikel 1.7: 18-/18+	9
Artikel 1.8: Bibob-onderzoek	9
Artikel 1.9: Winstnormering	10
Artikel 1.10 Social Return on Investment (SRoI)	10
Deel 2: Bepalingen die gelden tussen ISD en een individuele Aanbieder waarmee ISD een overeenkomst sluit	12
Vervallen	12
Deel 3: Generieke bepalingen	12
Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning	12
Artikel 3.1: Levering van maatschappelijke ondersteuning	12
Artikel 3.2: Tarieven en indexering	13
Artikel 3.3: Marketing	13
Artikel 3.4: Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning	13
Artikel 3.5: Wachttijden en cliëntenstop door ISD	14
Artikel 3.6: Cliëntenstop door de Aanbieder	14
Artikel 3.7: Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning	14
Artikel 3.8: Wijziging ondersteuningsbehoefte	15
Artikel 3.9: Hoofd- en onderaanneming	15
Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens	16
Artikel 3.10: Informatievoorziening aan ISD	16
Hoofdstuk 3: iWmo	17
Artikel 3.11: iWmo	17
Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling	17
Artikel 3.12: Onverschuldigde betaling	17
Artikel 3.13: Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning	17
Artikel 3.14: Uitgangspunten voor betaling	17
Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit	18
Artikel 3.15: UBO (Ultimate Beneficial Owner)	18

Artikel 3.16: Toezicht en handhaving	18
Artikel 3.17: Integriteit.....	18
Artikel 3.18: Bevindingen toezichthouders	19
Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding	19
Artikel 3.19: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding.....	19
Hoofdstuk 7: Slotbepalingen	20
Artikel 3.20: Overdracht van rechten en fusie	20
Artikel 3.21: Financiële verantwoordelijkheid.....	20
Artikel 3.22: Noodzakelijke aanpassing.....	21
Artikel 3.23: Geschillenregeling	21
Artikel 3.24: Ongeldige overeenkomst.....	21
Artikel 3.25: Nietigheid.....	21
Artikel 3.26: Algemene inkoopvoorwaarden	21
Artikel 3.27: Betekenis na beëindiging.....	21
Artikel 3.28: Vrijwaring en aansprakelijkheid.....	22
Artikel 3.29: Wijzigen van omstandigheden.....	22
Artikel 3.30: Wijziging van de contractstandaard	22
Artikel 3.31: Inbreuk persoonsgegevens	23

Partijen

De ondergetekenden, Partijen bij deze overeenkomst:

Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. 't Jong, directeur, handelend namens de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen,

Adres: : Hobahostraat 92
Postcode/plaats: : 2161 HE Lisse
KvK-nummer : 50204904

verder als opdrachtgever te noemen **ISD**

en

[Naam Aanbieder], rechtsgeldig vertegenwoordigd door [Naam], [Functie],

Adres: : [adres]
Postcode/plaats: : [postcode / plaats]
AGB code: : [AGB code]
KvK-nummer : [KvK-nummer]

verder als opdrachtnemer te noemen de **Aanbieder**

tezamen te noemen: Partijen

Overwegingen

Partijen bij de overeenkomst overwegen dat:

- de op basis van de overeenkomst te leveren maatschappelijke ondersteuning, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking bevordert, bijdraagt aan de sociale samenhang, zelfredzaamheid en/of participatie in de maatschappij;
- de Aanbieder zich mede richt op het activeren van de 'eigen kracht' en het 'doenvermogen' van de burger, waardoor de burger als gevolg van de ondersteuning beter in staat is om de algemeen gebruikelijke hulp en ondersteuning binnen het eigen huishouden of netwerk zelf uit te voeren, dan wel te laten uitvoeren;
- de demografische veranderingen in Nederland in de komende jaren leiden tot een snel groeiende behoefte aan deze ondersteuning aan kwetsbare inwoners met gelijktijdig een afnemend aantal (professionele) hulpverleners;
- deze veranderingen daarom leiden tot een grote maatschappelijke opgave in een transformatieopdracht voor gemeenten en aanbieders;
- die transformatieopdracht inhoudt dat enerzijds inwoners zelf proactief invulling geven aan hun ondersteuningsbehoefte en dat anderzijds gemeenten en aanbieders hierin faciliteren, zodat inwoners, gemeenten en aanbieders gezamenlijk invulling geven aan lokaal georganiseerde ondersteuning en zorg;
- in de transformatieopdracht concepten en begrippen als 'gemeenschapskracht' (community care), preventie, *reablement*, zelf- en samenredzaamheid, leidend zijn;
- de transformatieopdracht vraagt om langjarige samenwerking tussen gemeenten en aanbieders om op wijk- en buurtniveau een goed functionerend netwerk te hebben van informele en formele ondersteuning, waarin inwoners, gemeenten en aanbieders elkaar kennen en (daarom) elkaar snel weten te vinden zodat zij vroegtijdig kunnen signaleren, elkaars expertise kunnen inschakelen en continu mee kunnen bewegen met wat nodig is voor cliënten, gemeenschappen en aanbieders;

- Partijen erkennen dat de benodigde samenwerking in de transformatieopdracht verder gaat dan enkel de maatschappelijke ondersteuning gericht op individuele cliënten, die voorwerp is van deze overeenkomst, wat betekent dat deze maatschappelijke ondersteuning moet aansluiten op enerzijds de maatschappelijke ondersteuning die direct op de bevordering van de sociale samenhang gericht is, bijvoorbeeld in de vorm van opbouwwerk, en anderzijds de eerstelijnszorg, waaronder ook begrepen de huisartsenzorg en wijkverpleging;
- de benodigde samenwerking en daarmee deze overeenkomst als kenmerk hebben een duurzaam en solide partnerschap, waarin gemeenten en aanbieders werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid, wederzijds vertrouwen en respect, gedrevenheid, openheid, eenvoud en verantwoordingsbereidheid;
- de benodigde samenwerking, ook bij het uitvoeren van deze overeenkomst, invulling krijgt door continue afstemming en waar nodig ook bijstelling van gemeentelijk beleid en uitvoering door aanbieders gericht op beschikbaarheid en continuïteit van maatschappelijke ondersteuning aan kwetsbare burgers;
- de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) op 29 november 2024 in het kader van administratieve lastenverlichting een contractstandaard vaststelde die is opgesteld door een begeleidingsgroep van gemeenten en aanbieders, waarop gemeenten en aanbieders landelijk zijn geconsulteerd en die is goedgekeurd door de stuurgroep van het Ketenbureau i-Sociaal Domein met daarin vertegenwoordigers van de VNG, het ministerie van VWS en brancheverenigingen;
- ISD gezien de totstandkomingsgeschiedenis van en het besluit van de Algemene Ledenvergadering van de VNG over de contractstandaard deze contractstandaard in uitgangspunt toepast op de voorgeschreven wijze bij de inkoop van maatschappelijke ondersteuning;
- ISD in het kader van de wettelijke plicht als bedoeld in artikel 2.1.1 en artikel 2.3.1 van de Wmo 2015 tegenover cliënten is gehouden om te voorzien in de levering van voldoende verantwoorde maatschappelijke ondersteuning in ISD;
- ISD ter vervulling van deze wettelijke plicht overeenkomsten met één of meer Aanbieders wenst te sluiten voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden';
- ISD daarvoor een Europese aanbestedingsprocedure "Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'" met kenmerk [invullen kenmerk] heeft doorlopen, meer specifiek een procedure voor sociale en andere specifieke diensten als bedoeld in artikel 2.38 en 2.39 van de Aanbestedingswet 2012;
- de Aanbieder op [datum] een inschrijving heeft ingediend;
- op de Aanbieder geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- de Aanbieder voldoet aan alle geschiktheidseisen;
- de Aanbieder de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan en ISD daarom de opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' aan Aanbieder wil gunnen;
- ISD en de Aanbieder via aanvaarding van een aanbod een overeenkomst tot stand willen laten komen;
- Partijen in de overeenkomst de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant toepassen;
- afspraken over prestaties en tarieven integraal onderdeel uitmaken van onderhavige overeenkomst;
- de Aanbieder bij (beleidsmatige) keuzes in de te leveren passende maatschappelijke ondersteuning met aandacht voor het individuele welzijn van de cliënt de optimale balans zoekt tussen het individuele belang van de cliënt, het collectieve belang van de gemeenschap, de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning en de kosten ervan.
- de Aanbieder zich inspant voor het versterken van de positie van de cliënten en zijn verwanten/naasten;
- de te leveren maatschappelijke ondersteuning bijdraagt aan de kwaliteit van leven/bestaan;
- Partijen gezien de maatschappelijke opgaven en het partnerschap dat daarbij nodig is, afzien van feitelijke of rechtshandelingen of een combinatie daarvan die een (financieel) voordeel opleveren en die in overeenstemming zijn met de bewoordingen van wet- en regelgeving, maar in strijd zijn met het doel en de strekking daarvan.

Definities

Gedefinieerde begrippen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.

De begrippen zoals vastgelegd in:

- artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,
- artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,
- artikel 1 Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en
- de Gemeentelijke verordeningen, beleids- en nadere regels.

zijn onverkort van toepassing.

Op de overeenkomst zijn verder de volgende begrippen van toepassing:

- Cliëntenstop: (tijdelijk) niet toeleiden van cliënten naar de Aanbieder.
- Fraude:
 - i) Het door de Aanbieder en/of diens bestuurders en/of leden van diens toezichthoudende organen onder valse voorwendselen of op oneigenlijke grond en/of wijze verkrijgen of trachten te verkrijgen van voordeel waar men geen recht op heeft of zou hebben gehad, dan wel daar op enigerlei wijze aan meewerken; en/of
 - ii) het door de Aanbieder en/of diens bestuurders en/of leden van diens toezichthoudende organen bewust verzwijgen van relevante feiten en omstandigheden, verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie of geven van een verkeerde en/of onvolledige voorstelling van zaken, dan wel daar op enigerlei wijze aan meewerken, op grond waarvan enig voordeel wordt of kan worden verkregen waar men geen recht op heeft of zou hebben gehad;
 - iii) het door de Aanbieder en/of diens bestuurders en/of leden van diens toezichthoudende organen bewust of opzettelijk misleidend handelen binnen het zorgdomein, met het oog op eigen of andermans gewin, voor zover het in de wet strafbaar gestelde feiten betreft en/of
 - iv) het door de Aanbieder en/of diens bestuurders en/of leden van diens toezichthoudende organen plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van cliënten, ISD, schuldeisers of rechthebbenden en/of verduistering bij de uitvoering van de Wmo 2015, met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop zij geen recht hebben of recht kunnen hebben.
- Gemeentelijke verordeningen: Hieronder vallen in ieder geval het Uitvoeringsbesluit Maatschappelijke ondersteuning 2024, de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Hillegom, de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Lisse, de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Noordwijk en de Verordening Maatschappelijke ondersteuning Teylingen.
- Hoofdaannemer: opdrachtnemer richting ISD en opdrachtgever richting zijn onderaannemers.
- Onderaannemer: een aanbieder die in opdracht van de hoofdaannemer de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' levert aan de cliënten ter uitvoering van de daartoe door ISD met de hoofdaannemer aangegane overeenkomst, waaronder zelfstandigen zonder personeel, coöperatieleden en franchisenemers die via de hoofdaannemer de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' leveren.

Deel 1: Bepalingen die gelden tussen ISD en alle Aanbieders waarmee ISD een overeenkomst sluit

Artikel 1.1: Voorwerp van de overeenkomst

De overeenkomst heeft betrekking op maatschappelijke ondersteuning bestaande uit activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Meer specifiek gaat het om het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' conform de eisen die aan de uitvoering worden gesteld in het programma van eisen (bijlage 2 bij de overeenkomst).

Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst op basis van de hiernavolgende rangorde, waarbij de overeenkomst zelf altijd prevaleert boven enige bijlage:

1. de Gemeentelijke inkoopdocumenten bestaande uit:
 - 1.1. de Nota('s) van Inlichtingen van [data] (latere versies gaan voor op voorgaande versies) (bijlage 1);
 - 1.2. het programma van eisen van [datum] (bijlage 2);
 - 1.3. het Inkoopdocument van [datum] (bijlage 3);
 - 1.4. Uitkomsten kostprijsonderzoek ISD Bollenstreek van 11 december 2024 (bijlage 4a);
 - 1.5. Onderbouwing kostprijscomponenten van 11 december 2024 (bijlage 4b);
 - 1.6. De uitvoeringsvoorwaarden Social Return on Investment, Gemeenten arbeidsmarkt Holland Rijnland (versie 22 maart 2023) (bijlage 5);
2. de vigerende versie van Algemene Inkoopvoorwaarden van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (ten tijde van het sluiten van de overeenkomst: versie 15 oktober 2024) (bijlage 6);
3. de inschrijving van de Aanbieder (bijlage 7).

Indien in een lager gerangschikte bijlage hogere eisen worden gesteld, dan wel aangeboden, dan in een hoger gerangschikte bijlage, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bijlage expliciet is aangegeven dat, ten aanzien van dat specifieke onderdeel, van de lager gerangschikte bijlage wordt afgeweken.

Artikel 1.3: Looptijd

- 1.3.1 De overeenkomst gaat in op 1 augustus 2025 en loopt tot en met 31 juli 2029.
- 1.3.2 ISD kan na afloop van de looptijd de overeenkomst in zijn geheel of gedeeltelijk verlengen met een periode van twaalf kalendermaanden. ISD mag op deze wijze de overeenkomst maximaal vier keer verlengen.
- 1.3.3. Als ISD gebruikmaakt van de mogelijkheid de overeenkomst te verlengen, dan meldt zij dit bij de Aanbieder minimaal zes kalendermaanden voor het einde van de looptijd van de overeenkomst.
- 1.3.4. ISD is naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.6.1, 3.19.1 gerechtigd de overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De Aanbieder is niet gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen.

- 1.3.5. De opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' heeft een maximale opdrachtwaarde exclusief btw van € 140.000.000,- voor de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen.

Artikel 1.4: Herzieningsclausules

- 1.4.1 ISD kan de overeenkomst tussentijds wijzigen. De bevoegdheid tot wijzigen is aanvullend op artikel 3.22, artikel 3.25, artikel 3.28.2 en artikel 3.30. Hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet 2012 wordt in het kader van deze overeenkomst van overeenkomstige toepassing verklaard.

Wijzigingsmogelijkheid 1:

Politieke, maatschappelijke en/of beleidsmatige ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau

Het zorglandschap in indicatiestellingen of andere relevante aspecten van de dienstverlening. Nederland is zowel op landelijk als op regionaal niveau volop in ontwikkeling. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigingen benodigd zijn om de overeenkomst blijvend te laten aansluiten op actuele politieke, maatschappelijke en/of beleidsmatige ontwikkelingen. Als zich zodanige ontwikkelingen voordoen, wenst ISD met de contractanten in overleg te gaan of en op welke wijze de overeenkomst in verband met die ontwikkelingen kan worden gewijzigd en wat daarvan de gevolgen zijn, waaronder voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' en het bijbehorende tarief.

Over de gevolgen van wijzigingen treden ISD en de Aanbieder tijdig in overleg.

Wijzigingsmogelijkheid 2:

Afschaffing abonnementstarief

Op dit moment is voor een groot aantal voorzieningen in het kader van de Wmo 2015, waaronder huishoudelijke hulp, het zogenaamde abonnementstarief van toepassing als eigen bijdrage. Dit is een vaste bijdrage van € 20,60 per maand (2024) die voor vrijwel elke Wmo-klant hetzelfde is, ongeacht inkomen, vermogen of het aantal uren benodigde ondersteuning. Met de invoering van het abonnementstarief in 2019 werd beoogd voor burgers de stapeling van eigen bijdragen te beperken en het systeem van eigen bijdragen transparanter te maken en te vereenvoudigen. Deze doelen zijn bereikt, maar tegelijkertijd is ook het beroep op de Wmo 2015 voor met name huishoudelijke hulp sterker gestegen dan verwacht, waardoor de toegankelijkheid en kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning onder druk is komen te staan, juist voor kwetsbare groepen.

Met het oog op het voorgaande, wil de regering met ingang van 1 januari 2027 een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage Wmo 2015 invoeren, wat neerkomt op het afschaffen van het abonnementstarief en het herintroduceren van een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage.

Inmiddels ligt er een wetsvoorstel "Wet afschaffing abonnementstarief Wmo 2015" dat van 19 december 2023 tot en met 7 februari 2024 ter consultatie heeft voorgelegen. Het doel van dit wetsvoorstel is om de mogelijkheden van gemeenten te vergroten waarmee zij:

- van mensen die een beroep doen op Wmo-voorzieningen een financiële bijdrage kunnen vragen die past bij hun financiële draagkracht;
- mensen kunnen aansporen om waar mogelijk zelf in hun ondersteuningsbehoefte te voorzien (door daarvoor een beroep te doen op hun sociale netwerk of de ondersteuning die zij nodig hebben zelf te bekostigen).

Aan dit wetsvoorstel is nog geen vervolg gegeven. Het is dan ook nog steeds onduidelijk of deze wet in werking treedt en zo ja, wanneer.

Gelet hierop wenst ISD zich in de overeenkomst het recht voor te behouden om de overeenkomst te wijzigen vanaf het moment dat klanten de inkomensafhankelijke eigen bijdrage moeten gaan betalen. Over de gevolgen van deze wijziging voor de overige onderdelen van de overeenkomst, zal ISD tijdig met de gecontracteerde aanbieders in overleg treden.

Over de gevolgen van wijzigingen treden ISD en de Aanbieder tijdig in overleg.

- 1.4.2. Partijen leggen een wijziging als bedoeld in dit artikel schriftelijk vast in een addendum bij deze overeenkomst.
- 1.4.3. Partijen nemen een termijn van maximaal zes maanden in acht, ingaande de dag na het doorvoeren van de wijziging in de overeenkomst.
- 1.4.6. De mogelijkheid tot wijziging in dit artikel laat onverlet het wijzigen van de overeenkomst op basis van het bepaalde in art. 2.163b, 2.163d, 2.163e, 2.163f van de Aanbestedingswet 2012 en/of overige herzieningsclausules opgenomen in de overeenkomst.

Artikel 1.5: Bestedingsruimte

Vervallen: zie voor de tarieven artikel 3.2.

Artikel 1.6: Opzegging bij onvoldoende inzet

1.6.1 Als de Aanbieder in een periode van 12 (twaalf) kalendermaanden na het sluiten van de overeenkomst geen maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' heeft geleverd aan cliënten, dan wel geen declaraties heeft ingediend, dan is ISD gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van 6 (zes) kalendermaanden.

1.6.2 ISD kan onder andere afzien van opzegging volgens lid 1 als:

- het aanbod van de Aanbieder aantoonbaar maatschappelijke ondersteuning betreft waarvoor een tekort bestaat om de volledige ondersteunings- en/of hulpvraag af te dekken binnen ISD; of
- als het aanbod aantoonbaar uniek is en daarmee geen deel meer zou uitmaken van het gecontracteerde aanbod; of
- als de Aanbieder binnen de periode van 12 (twaalf) kalendermaanden op een door Gemeente vastgestelde onderzoeksmethode een gemiddelde klanttevredenheidsscore realiseert van 7.5 of hoger (zie eis 1 van het programma van eisen).

Artikel 1.7: 18-/18+

Vervallen

Artikel 1.8: Bibob-onderzoek

De Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) is van toepassing op deze overeenkomst. Dat betekent dat ISD tijdens de looptijd van de overeenkomst zelf een screening kan uitvoeren en/of het Landelijk Bureau Bibob om advies kan vragen met betrekking tot (1) de Aanbieder en/of (2) diens onderaannemer(s) en/of (3) bij de Aanbieder of diens onderaannemer(s) betrokken natuurlijke personen en/of bestuurders. Een en ander zoals bedoeld in artikelen 5 lid 2 en 9 lid 2 van de Wet Bibob.

De Aanbieder verstrekt op het eerste verzoek van ISD of het Landelijk Bureau Bibob de gevraagde informatie over zijn organisatie, diens onderaannemer(s) en/of over bij de Aanbieder of diens onderaannemer(s) betrokken natuurlijke personen en/of bestuurders.

Nadat het Landelijk Bureau Bibob advies heeft gegeven, informeert ISD de Aanbieder hierover en krijgen zij gelegenheid om een zienswijze te geven, met inachtneming van het beginsel van hoor- en wederhoor. Vervolgens bepaalt de Aanbieder of, en zo ja, welke gevolgen zij aan het advies zal geven, zulks met inachtneming van het bepaalde in de Wet Bibob.

ISD heeft het recht om de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:

- a. op basis van het hierboven bedoelde eigen screening van de Gemeente op grond van de Wet Bibob een voor de Aanbieder, diens onderaannemer(s) en/of bij de Aanbieder of diens onderaannemer(s) betrokken natuurlijke personen en/of bestuurders, negatieve conclusie wordt getrokken;
- b. het Landelijk Bureau Bibob een negatief advies heeft uitgebracht aan ISD (met inachtneming van het betrokkene-begrip van de Wet Bibob; of de Aanbieder niet of niet volledig, de door ISD en/of door het Landelijk Bureau Bibob gevraagde informatie heeft (hebben) verstrekt.

Artikel 1.9: Winstnormering

ISD en Aanbieder zijn het erover eens dat het behalen van excessieve winsten binnen het sociaal domein niet gepast is. De Aanbieder moet weliswaar winst kunnen behalen, maar dat mag nooit ten koste gaan van de kwaliteit van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.

Gelet op het voorgaande geldt dat als Aanbieder uit hoofde van deze overeenkomst winst behaalt van meer dan 6 % per contractjaar, hij gehouden is om openheid van zaken te geven in zijn bedrijfsvoering. Aanbieder werkt daarnaast mee aan administratieve audits, kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles door of namens ISD. Indien de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, treden ISD en Aanbieder in overleg en kan ISD eventueel maatregelen treffen zoals terugvordering van (een deel van) de in het kader van deze overeenkomst uitbetaalde bedragen dan wel aanpassing van de tarieven en/of (gedeeltelijke) beëindiging van de overeenkomst.

De winst van Aanbieder wordt bepaald op basis van de resultante van het verschil tussen de netto omzet en de redelijke bedrijfskosten van Aanbieder, vóór aftrek van rente en belasting. Bij de vaststelling van de redelijke bedrijfskosten van Aanbieder wordt in ieder geval uitgegaan van zo laag mogelijke overheadkosten en wordt rekening gehouden met de rechtsvorm en de beloning van de bestuurders.

Artikel 1.10 Social Return on Investment (SRoI)

1.10.1 ISD heeft aandacht voor Social Return on Investment (SRoI). Aanbieder is verplicht om minimaal 2% van de gerealiseerde omzet (exclusief btw) uit hoofde van deze overeenkomst in te zetten voor SRoI conform de Uitvoeringsvoorwaarden Social Return on Investment, Gemeenten arbeidsmarktregio Holland Rijnland (versie 22 maart 2023). Doel hiervan is om de werkgelegenheid en sociale inclusie in de regio te vergroten.

1.10.2 De Aanbieder is verantwoordelijk voor de concrete invulling van de SRoI-verplichting. Daarbij hanteert ISD de Bouwblokkenmethode, waarbinnen de Aanbieder onderdelen kan kiezen om de SRoI-verplichting mee in te vullen. Bij voorkeur wordt de SRoI-verplichting op de onderliggende opdracht verwezenlijkt, maar als dit niet mogelijk is kan - na goedkeuring door de coördinator SRoI - ook worden gekozen voor een alternatieve invulling.

1.10.3 ISD beoogt een proportionele, realistische, voor Aanbieder en doelgroep zinvolle en duurzame invulling van de SRoI-verplichting. De coördinator SRoI van ISD faciliteert Aanbieder zoveel mogelijk bij deze invulling. Daartoe voert de coördinator SRoI een dialoog met Aanbieder, welke is gericht op maatwerk. Voor vragen en advies is de coördinator SRoI bereikbaar via socialreturn@Provalu.nl.

1.10.4 Procesafspraken direct na sluiten overeenkomst:

- a. Aanbieder is verplicht om binnen maximaal 10 werkdagen na bekendmaking van definitieve gunning contact op te nemen met de coördinator SRoI via socialreturn@Provalu.nl.
- b. Aanbieder gaat in gesprek met de SRoI-coördinator om de SRoI-verplichting te vertalen naar een invulling met realistische afspraken. De coördinator SRoI voert de opdracht vervolgens in in het registratiesysteem WIZZR en verschaft een inlogcode aan de Aanbieder.
- c. Binnen maximaal 20 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst maakt de Aanbieder met de coördinator SRoI afspraken op hoofdlijnen over de invulling van de SRoI-verplichting. Uiteraard kan Aanbieder hierbij eigen ideeën over de invulling aandragen.
- d. Aanbieder voert de overeengekomen afspraken op in WIZZR en vraagt voorafgaand aan de uitvoering ervan via WIZZR definitieve goedkeuring van de coördinator SRoI.
- e. De coördinator Social return beslist via WIZZR zo spoedig mogelijk omtrent de goedkeuring van de invulling.
- f. De in WIZZR opgenomen afspraken over de invulling van de SRoI-verplichting vormen een onderdeel van deze overeenkomst.

1.10.5 Procesafspraken tijdens de looptijd van de overeenkomst:

- a. Aanbieder voert gedurende de looptijd van de overeenkomst de gemaakte afspraken uit.
- b. Aanbieder moet schriftelijk en of via WIZZR aantonen dat in te zetten kandidaten behoren tot de SRoI-doelgroep.
- c. Bij tussentijdse wijzigingen neemt Aanbieder contact op met de coördinator SRoI.
- d. Aanbieder rapporteert elk kwartaal of zo vaak als overeengekomen in WIZZR over de voortgang van de SRoI-verplichting.
- e. De coördinator SRoI mag, als deze inschat dat de Aanbieder niet aan de SRoI-verplichting zal voldoen, de Aanbieder acties laten ondernemen om alsnog te voldoen.

1.10.6 Procesafspraken bij het afsluiten van de SRoI-verplichting:

- a. Binnen maximaal 20 werkdagen na het einde van de overeenkomst legt de aanbieder verantwoording af aan de coördinator SRoI over de SRoI-verplichting.
- b. Mocht het nakomen van de SRoI-invulling langer doorlopen dan het einde van de overeenkomst, dan worden hierover separate afspraken gemaakt tussen opdrachtnemer- en de coördinator SRoI. Ook deze afspraken worden vastgelegd.

1.10.7 ISD zet zich in het kader van goede samenwerking in, om Aanbieder te ondersteunen om de SRoI verplichting in te vullen. De Aanbieder is en blijft wel altijd zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de SRoI-verplichting (ook als deze met onderaannemers werkt).

Bij het onverhoopt niet (volledig) nakomen van de SRoI-verplichting door een Aanbieder, zal ISD altijd eerst de dialoog met de Aanbieder aan gaan. Mocht Aanbieder de SRoI-verplichting alsnog niet (geheel) nakomen, dan is ISD bevoegd om over te gaan tot het bij de betreffende Aanbieder in rekening brengen van het resterende bedrag van de SRoI-verplichting. Daarnaast is ISD in dat geval bevoegd een direct opeisbare boete op te leggen van maximaal 150% van het bedrag van de SRoI-verplichting die niet is nagekomen.

Deel 2: Bepalingen die gelden tussen ISD en een individuele Aanbieder waarmee ISD een overeenkomst sluit

Vervallen

Deel 3: Generieke bepalingen

Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning

Artikel 3.1: Levering van maatschappelijke ondersteuning

- 3.1.1 De Aanbieder levert de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' aan de cliënt die op grond van de daarvoor gestelde wettelijke bepalingen of gemeentelijke regelgeving naar hem is verwezen (acceptatieplicht), tenzij een cliëntenstop is opgelegd door ISD of tussen Partijen is overeengekomen.
- 3.1.2 De Aanbieder verplicht zich om verantwoorde maatschappelijke ondersteuning te leveren aan cliënten waarvoor ISD verantwoordelijk is. Onder verantwoorde maatschappelijke ondersteuning verstaan Partijen voorzieningen van goede kwaliteit (zoals wettelijk en in deze overeenkomst omschreven) die de Aanbieder in ieder geval:
- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verleent;
 - b) afstemt op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
 - c) verleent in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid;
 - d) verleent met respect voor en met inachtneming van de rechten van de cliënt;
 - e) verleent volgens eventuele aanvullende eisen in de gemeentelijke verordening;
 - f) verleent in overeenstemming met de overeenkomst, waaronder het programma van eisen.

Om aan deze verplichtingen te kunnen voldoen, beschikt de Aanbieder over voldoende gekwalificeerde medewerkers zoals vastgelegd in het programma van eisen.

3.1.3 *Vervallen.*

3.1.4 *Vervallen.*

- 3.1.5 De ene partij zorgt ervoor dat de andere partij steeds beschikt over de volgende meeste actuele informatie:
- postadres
 - bezoekadres
 - algemeen emailadres
 - contactpersoon (naam/telefoonnummer/e-mailadres)

- 3.1.6 Als Partijen gebruik maken van een nadere overeenkomst voor individuele opdrachtverstrekking onder deze overeenkomst, dan zijn de bepalingen uit deze overeenkomst op die nadere overeenkomst onverkort van toepassing.

Artikel 3.2: Tarief en indexering

- 3.2.1 De maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' wordt geleverd op basis van de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. Dit betekent dat ISD een tarief betaalt voor de levering van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' per tijdseenheid (p*q bekostiging).
- 3.2.2 Het vastgestelde tarief voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' in het jaar 2025 zijn te vinden in bijlage 4b bij deze Overeenkomst.
- 3.2.3 ISD verhoogt of verlaagt het tarief conform het CAO VVT-indexcijfer voor loonkosten de eerstvolgende maand nadat de loonstijgingen ingaan.

Artikel 3.3: Marketing

- 3.3.1 Als de Aanbieder gebruikmaakt van marketing, dan houdt de Aanbieder zich aan de "gedragsregels voor marketing". Deze gedragsregels houden in dat de Aanbieder:
- a) zichzelf duidelijk en expliciet kenbaar maakt op enig materiaal dat hij gebruikt voor directe marketing richting cliënten;
 - b) geen gebruik maakt van telefonische marketing, huis-aan-huis verkoop of verkoop op locaties waar cliënten veel aanwezig zijn;
 - c) duidelijk en expliciet zorgt voor de mogelijkheid voor cliënten om aan te geven dat zij in de toekomst geen marketingmateriaal meer willen ontvangen (via post, e-mail of andere methoden);
 - d) geen diensten binnen deze overeenkomst levert aan cliënten voordat deze daar op basis van wet- en regelgeving aanspraak op kan maken;
 - e) zich in zijn uitlatingen niet anders voordoet dan als Aanbieder, zo doet hij zich bijvoorbeeld niet voor als onderzoeksbureau voor het doen van onderzoek of afnemen van enquêtes bedoeld om producten of diensten aan te bieden;
 - f) als hij persoonlijke informatie verzamelt van cliënten voor marketingdoeleinden dit expliciet aan de cliënt kenbaar maakt en vraagt om schriftelijke toestemming van cliënt;
 - g) richting cliënten geen gebruik maakt van zogenaamde agressieve verkooptechnieken.

Artikel 3.4: Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning

- 3.4.1 De Aanbieder garandeert de continuïteit van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.
- 3.4.2 De Aanbieder is verplicht om ISD meteen op de hoogte te stellen van omstandigheden die een risico vormen voor de continuïteit van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. De Aanbieder houdt daarbij rekening met regels omtrent privacy en bevestigt zijn melding schriftelijk. De Aanbieder geeft ISD desgevraagd inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de omstandigheden. Als zij dat nodig acht, heeft ISD het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen.

Partijen merken omstandigheden in ieder geval aan als risicovol voor de continuïteit van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' als:

- a) er gedurende de laatste drie jaar sprake is (geweest) van materieel negatieve exploitatieresultaten;
- b) er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen;

Partijen voeren altijd overleg over het voorgaande.

Artikel 3.5: Wachttijden en cliëntenstop door ISD

- 3.5.1. De Aanbieder spant zich in om wachttijden te voorkomen en houdt zich aan de in het Programma van Eisen vastgelegde specifieke norm voor de te hanteren wachttijden.
- 3.5.2. De Aanbieder geeft actief informatie over wachttijden en wachttijdbeheer aan de Gemeente, of een door ISD aan te wijzen derde, als die daarom vraagt. In het geval van wachttijden informeert de Aanbieder ISD proactief (dus voor het ontstaan, de ontwikkeling en het einde van de wachttijden). Zie in dit verband ook het bepaalde in eis 27 van het programma van eisen.
- 3.5.3. Een Aanbieder kan alleen een cliëntenstop instellen in het kader van wachttijden na schriftelijke toestemming van ISD.
- 3.5.4. Als ISD vaststelt dat er sprake is van een onaanvaardbare wachttijd, zoals gesteld in het eerste lid van deze bepaling, dan rust op de Aanbieder de verplichting om actief samen met de cliënt en ISD een aanvaardbaar alternatief te vinden voor de inzet van de benodigde maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden', tenzij de Aanbieder aantoont dat er geen aanvaardbaar alternatief beschikbaar is.
- 3.5.5. ISD is gerechtigd om per direct een cliëntenstop in te stellen en/of per direct een opdracht om de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' te verlenen aan een cliënt te beëindigen en een andere Aanbieder deze opdracht te verstrekken als ISD over concrete signalen beschikt die duiden op fraude of situaties waarbij kwaliteit van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' niet conform de kwaliteitseisen is zoals overeengekomen en/of als de veiligheid van de cliënt of zijn omgeving in het geding is.

Artikel 3.6: Cliëntenstop door de Aanbieder

Als de Aanbieder een cliëntenstop wil instellen voor cliënten die de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' krijgen binnen één bepaalde categorie, dan gaat hij daarover tijdig vooraf in overleg met ISD over een mogelijke oplossing. De Aanbieder moet ISD schriftelijk informeren over deze cliëntenstop volgens de hierover met ISD gemaakte afspraken. Hieronder vallen ook afspraken over een eventueel beschikbaar alternatief en passend aanbod. Dit gebeurt minimaal 14 (veertien) kalenderdagen voorafgaand aan de cliëntenstop. De Aanbieder stelt een cliëntenstop pas in na schriftelijke toestemming van ISD.

Artikel 3.7: Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning

- 3.7.1. De Aanbieder kan het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' aan een cliënt slechts vanwege uitzonderlijke omstandigheden en/of gewichtige redenen weigeren of beëindigen, indien deze omstandigheden meebrengen dat in redelijkheid voortzetting van de dienstverlening niet langer van de Aanbieder kan worden gevergd, mits wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzetten.
- 3.7.2. Indien naar het oordeel van de Aanbieder sprake is van een situatie als hiervoor bedoeld, brengt de Aanbieder ISD daarvan onverwijld op de hoogte onder vermelding van de gronden waarop haar oordeel berust en vraagt ISD toestemming voor de weigering of beëindiging van de dienstverlening.
- 3.7.3. Na ontvangst van een melding en verzoek om toestemming tot weigering of beëindiging van de dienstverlening zoals hiervoor bedoeld, beoordeelt ISD binnen twee weken of toestemming wordt verleend. In het geval ISD toestemming verleent zal door ISD in overleg met de aanbieder gezocht worden naar een passende oplossing, waaronder het met

inachtneming van een redelijke en zorgvuldige overgangstermijn toeleiden van de cliënt naar een andere Aanbieder. Indien en voor zover ISD geen toestemming verleent is de Aanbieder gehouden om de dienstverlening per direct te continueren, waaronder wordt verstaan het per direct accepteren van de cliënt of het per direct continueren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.

- 3.7.4. De Aanbieder dient bij opzegging aan de cliënt een opzegtermijn te hanteren van minimaal 1 (één) kalendermaand. Het inkorten van de genoemde opzeggingstermijn is alleen mogelijk als sprake is van gewichtige redenen waarbij overige zorgvuldigheidseisen van kracht blijven. De Aanbieder blijft verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde maatschappelijke ondersteuning tot een passend alternatief is gevonden of passende overbruggingszorg door de Aanbieder is geregeld.

Artikel 3.8: Wijziging ondersteuningsbehoefte

De Aanbieder signaleert tijdig dat sprake is van een wijziging van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. De Aanbieder informeert ISD vervolgens tijdig dat sprake is van een wijziging van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en overlegt in dat kader met de cliënt over de aanvraag van een nieuw toewijzingsbesluit (ook wel de indicatie genoemd). Als de Aanbieder daartoe door de cliënt is gemachtigd, vraagt de Aanbieder in overleg met en namens de cliënt een nieuw toewijzingsbesluit aan. ISD beslist vervolgens of aanpassing van de toegekende maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' nodig is.

Artikel 3.9: Hoofd- en onderaanneming

- 3.9.1 De Aanbieder meldt het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' door een onderaannemer vooraf bij ISD. Voor de inzet van een onderaannemer heeft de Aanbieder schriftelijke toestemming nodig van ISD. ISD neemt daarbij wet- en regelgeving in acht en is bevoegd na te gaan of de onderaannemer aan de eisen van de overeenkomst voldoet en/of een Bibob-toets als bedoeld in artikel 1.8 te laten uitvoeren. Op grond van de uitkomst hiervan, kan ISD besluiten de inzet van de onderaannemer niet toe te staan.
- 3.9.2 De Aanbieder schakelt voor eigen rekening en risico een onderaannemer in; dit doet niet af aan de verplichtingen die Aanbieder heeft op basis van deze overeenkomst. De onderaannemer dient in ieder geval aantoonbaar in het bezit te zijn van een inschrijving in het Handelsregister. Ook dient er geen bestuurs- of strafrechtelijke maatregel dan wel een maatregel van een toezichthoudende instantie van kracht te zijn bij de onderaannemer of een onderzoek naar vermoeden van fraude bij de onderaannemer plaats te vinden.
- 3.9.3 De Aanbieder als hoofdaannemer garandeert dat de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' door de onderaannemer(s) aan dezelfde eisen voldoet als die zijn gesteld aan de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' geleverd door de Aanbieder zelf.

De hoofdaannemer bewerkstelligt op een actieve wijze dat de in de overeenkomst gestelde eisen steeds bekend zijn bij diens personeel, door haar in te zetten Onderaannemer(s) en overige ingeschakelde derde(n).

- 3.9.4 De hoofdaannemer geeft ISD desgevraagd nadere informatie over de onderaannemer. In voorkomend geval kunnen Partijen nadere afspraken maken met betrekking tot de onderaanneming.
- 3.9.5 De hoofdaannemer kan aantonen dat hij met alle onderaannemers afspraken heeft gemaakt die borgen dat zij geen onderaannemer(s) inschakelen voor de uitvoering van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Alleen met toestemming van ISD aan de hoofdaannemer is het inschakelen van onderaannemer(s) door een onderaannemer toegestaan.

- 3.9.6 De hoofdaannemer dient de onderaannemer(s) reële en marktconforme tarieven te betalen.

Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens

Artikel 3.10: Informatievoorziening aan ISD

- 3.10.1 De Aanbieder verstrekt ISD desgevraagd de gegevens, waaronder ook persoonsgegevens zoals bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG):

- indien en voor zover die noodzakelijk zijn voor het doelmatig, doeltreffend en op samenhangende wijze uitoefenen van haar gemeentelijke taken in het kader van de Wmo 2015 en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de maatschappelijke ondersteuning;
- en voor zover de Aanbieder daartoe gehouden is op grond van de Wmo 2015 of anderszins gegevensverstrekking aan ISD door de Aanbieder op grond van de Wmo 2015 is toegestaan.

ISD vraagt geen gegevens uit als zij zelf of het Centraal Bureau voor de Statistiek over deze gegevens beschikt en de gegevens gebruikt kunnen worden ten behoeve van deze doelen en neemt daarbij het uitgangspunt in acht dat de uitvraag niet tot vermijdbare administratieve lasten leidt.

- 3.10.2 Partijen geven elkaar actief de informatie die nodig is voor de uitvoering van deze overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de maatschappelijke ondersteuning.

- 3.10.3 De Aanbieder beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat de Aanbieder direct informatie kan verstrekken aan ISD over:

- de door hem geleverde maatschappelijke ondersteuning en
- de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning met inachtneming van de relevante kwaliteitskaders.

Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, handelt de Aanbieder in ieder geval als volgt:

- a) Als bij de Aanbieder een onderzoek heeft plaatsgevonden door een toezichthouder waarbij de toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de Aanbieder en/of één of meer vertegenwoordigers van de Aanbieder, zoals bestuurders of toezichthouders, dan informeert de Aanbieder ISD hierover.

- binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van een Wmo- of Jeugdtoezichthouder;
- binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van de IGJ;
- onverwijld in het geval van een andere toezichthouder, zoals de Belastingdienst of de Autoriteit Consument en Markt.

Binnen de grenzen van wat is toegestaan in het kader van de AVG, stuurt de Aanbieder een afschrift van het onderzoek en de te nemen maatregel, voor zover deze niet openbaar zijn.

- b) Op verzoek van ISD geeft de Aanbieder inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Aanbieder

gecontracteerde onderaannemer(s).

- c) Op verzoek van ISD geeft de Aanbieder de gegevens waaruit blijkt dat de Aanbieder de landelijke afspraken volgt over toepassing van het landelijk accountantsprotocol van toepassing op de uitvoeringsvariant, waaronder een financiële productieverantwoording per domein en een verklaring van een registeraccountant of accountant-administratieconsulent met een daartoe strekkende aantekening in het accountantsregister.

3.10.4 ISD deelt geen bedrijfsvertrouwelijke informatie over andere Aanbieders, tenzij ISD wettelijk verplicht is die informatie openbaar te maken.

3.10.5 De Aanbieder meldt calamiteiten en geweld bij de verlening van maatschappelijke ondersteuning onverwijld aan de gemeentelijk toezichthouder.

Hoofdstuk 3: iWmo

Artikel 3.11: iWmo

Partijen handelen volgens de meest actuele voorschriften zoals vastgelegd in het Informatiemodel iStandaarden, gepubliceerd op de website van Zorginstituut Nederland. In dit Informatiemodel staan de bedrijfs-, operationele en technische regels en standaarden. De Aanbieder zorgt ervoor dat hij beschikt over adequaat werkende software zodat hij aan zijn verplichtingen op het gebied van registratie, communicatie en verantwoording kan voldoen, zoals vermeld in het Informatiemodel en in het actuele en voor de uitvoeringsvariant van toepassing zijnde Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein en eventuele nadere richtlijnen, zoals van het Zorginstituut Nederland. De Aanbieder draagt zorg voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van berichten in het iWmo berichtenverkeer aan ISD. ISD draagt zorg voor een tijdige, juiste en adequate administratie. Zie in dit verband ook eisen 45 in het programma van eisen.

Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling

Artikel 3.12: Onverschuldigde betaling

Indien en voor zover de Aanbieder prestaties bij ISD in rekening brengt die niet zijn verricht en of geregistreerd overeenkomstig het bepaalde in deze overeenkomst, is sprake van onverschuldigde betaling en is ISD gerechtigd tot het terugvorderen van de onverschuldigde betaling, vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet verrekend met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.

Artikel 3.13: Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning

Partijen verplichten zich te handelen volgens het actuele en voor de uitvoeringsvariant van toepassing zijnde Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein.

Artikel 3.14: Uitgangspunten voor betaling

3.14.1 De vergoeding voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' vindt plaats overeenkomstig de afspraken die Partijen hebben gemaakt in Deel 1 en/of 2 van deze overeenkomst.

3.14.2 ISD vergoedt alleen de daadwerkelijk door de Aanbieder op grond van deze overeenkomst geleverde maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. De kosten voor de Aanbieder die voortvloeien uit de afspraken in deze overeenkomst zijn verdisconteerd in de in artikel 3.2 opgenomen prijs.

Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit

Artikel 3.15: UBO (Ultimate Beneficial Owner)

- 3.15.1 De Aanbieder heeft geen UBO('s) die valt/vallen onder een wettelijke sanctieregeling zoals bedoeld in lid 2.
- 3.15.2 Onverminderd hetgeen bepaald is in lid 1, betaalt ISD nooit aan een Aanbieder waarvan de UBO('s) is/zijn vermeld op een sanctielijst behorend bij de Sanctiewet en -regelgeving. Om dit te kunnen controleren, maakt ISD onder andere gebruik van het landelijk UBO-register. De Aanbieder draagt daartoe – als voor hem een registratieplicht geldt – zorg voor een juiste UBO-registratie in het landelijk UBO-register. Mocht ISD de UBO('s) niet zelf – onder andere door gebruikmaking van het landelijk UBO-register – kunnen vaststellen, dan verstrekt de Aanbieder op eerste verzoek van ISD deze informatie aan ISD.
- 3.15.3. Onverminderd de geldigheid van deze overeenkomst betaalt ISD nooit aan een Aanbieder die zijn UBO niet bekend maakt of waarvan een UBO onder een wettelijke sanctieregeling valt.
- 3.15.4 Indien ISD de UBO('s) van de Aanbieder niet kan achterhalen en de Aanbieder na het eerste verzoek van ISD geen informatie verstrekt over de UBO('s) zoals bedoeld in lid 2, dan heeft ISD de mogelijkheid om betalingen aan de Aanbieder op te schorten totdat ISD toereikende informatie over de UBO('s) van de Aanbieder heeft verkregen.

Artikel 3.16: Toezicht en handhaving

- 3.16.0 De Aanbieder voert een administratie waarin in ieder geval kenbaar en controleerbaar de overeengekomen en geleverde prestaties worden geregistreerd, waarbij in ieder geval de geleverde hulp bij het huishouden herleidbaar dient te zijn tot de individuele cliënt alsmede de registratie van de medewerker van Aanbieder die deze prestatie heeft geleverd.
- 3.16.1 Het college van ISD controleert de rechtmatige en doelmatige besteding van gelden en de nakoming van regels en voorwaarden. De gemeentelijk toezichthouder houdt toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid volgens hoofdstuk 6, Wmo 2015 en de gemeentelijke verordening. Het college van ISD handhaaft op regelovertreding.
- 3.16.2 Onverlet wettelijke bepalingen, verliest de Aanbieder bij misbruik of fraude het recht op vergoeding uit hoofde van deze overeenkomst voor dat deel van de levering van maatschappelijke ondersteuning waarbij misbruik of fraude is vastgesteld, onverminderd zijn verplichting maatschappelijke ondersteuning te blijven leveren.
- 3.16.3 Wanneer het college van ISD of de toezichthouder strafbare feiten constateert, zoals fraude in de zin van deze overeenkomst, doet het aangifte hiervan bij het Openbaar Ministerie en meldt het dit bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude (ook wel het Inlichtingenbureau genoemd). De Gemeente deelt in het kader van de melding de gegevens die zijn opgenomen in het Besluit bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg.

Artikel 3.17: Integriteit

De organisatie en de bedrijfsvoering van de Aanbieder is zo ingericht dat het goed en rechtmatig functioneren voldoende is geborgd. De Aanbieder verklaart met het ondertekenen van deze overeenkomst dat hij daarvan doordrongen is.

Artikel 3.18: Bevindingen toezichthouders

Als bevindingen van toezichthoudende organen waaronder, maar niet beperkt tot de Wmo- of Jeugdtoezichthouder, de Belastingdienst, de Nederlandse Arbeidsinspectie en/of de Autoriteit Consument en Markt, leiden tot een oordeel ten aanzien van de levering van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' door de Aanbieder, dan kan ISD daaraan gevolgen verbinden zoals het instellen van nader onderzoek naar de Aanbieder en/of opzegging en/of ontbinding van de overeenkomst. Opzegging en/of ontbinding vindt plaats conform de procedure zoals omschreven in artikel 1.3 en artikel 3.19 van deze overeenkomst. Dit geldt ook als de rapporten betrekking hebben op één of meer vertegenwoordigers van de Aanbieder, zoals bestuurders of toezichthouders.

Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding

Artikel 3.19: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding

- 3.19.1 Als de Aanbieder tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst stelt ISD hem in gebreke, tenzij nakoming van de betreffende verplichting al blijvend onmogelijk is, in welk geval de Aanbieder onmiddellijk in verzuim is.
- 3.19.2 De ingebrekestelling is een schriftelijke aanmaning waarbij ISD aan de Aanbieder een redelijke termijn (hersteltermijn) gunt om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn. Zodra deze redelijke termijn is verstreken zonder dat de Aanbieder zijn verplichting alsnog (behoorlijk) is nagekomen, is de Aanbieder in verzuim.
- 3.19.3 In geval de Aanbieder in verzuim is, behoudt ISD zich het recht voor de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
- 3.19.4 Naast het recht op ontbinding, heeft ISD in geval van verzuim van de Aanbieder ook de mogelijkheid om de volgende maatregelen te treffen:
- het al dan niet tijdelijk aanpassen van de afspraak over prestaties en tarieven;
 - het terugvorderen of verrekenen van (een deel van) het bedrag dat samenhangt met de vastgestelde onrechtmatigheid;
 - het al dan niet tijdelijk opleggen van een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven;
 - het (gedeeltelijk) opzeggen van de overeenkomst;
 - het opleggen van een (tijdelijke) cliëntenstop.
- 3.19.5 Een onjuistheid of onvolledigheid van hetgeen de Aanbieder heeft verklaard in de inkoopprocedure stellen Partijen gelijk met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.
- 3.19.6 ISD heeft aanvullend op hetgeen bepaald in artikel 28 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Vereniging Nederlandse Gemeenten voor leveringen en diensten het recht deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat ISD daarmee jegens de Aanbieder schadeplichtig is of wordt:
- a) als op de Aanbieder een of meerdere uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn of worden of als de Aanbieder niet (meer) voldoet aan de eisen uit de overeenkomst, waaronder de uitvoeringseisen of geschiktheidseisen die gesteld zijn in de Gemeentelijke inkoopdocumenten;

- b) als de Aanbieder 12 (twaalf) aaneengesloten maanden – die ook (deels) betrekking kunnen hebben op het voorafgaande jaar – geen maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' heeft geleverd aan cliënten, dan wel geen declaraties heeft ingediend;
- c) als de Aanbieder een herstelsanctie zoals opgenomen in een ingebrekestelling van ISD niet uitvoert;
- d) als ISD concludeert dat de Aanbieder de kwaliteit van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' in zodanige mate niet op peil heeft dat de Gemeente geen hersteltermijn geeft of als een eerder gegeven hersteltermijn niet is behaald;
- e) als sprake is van een vermoeden van fraude, door bevoegde instanties geconstateerde fraude of het plegen van een ander strafbaar feit, dan wel strijd met artikel 3.17 van deze overeenkomst.

3.19.7 Partijen kunnen deze overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk ontbinden als de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer duurt dan 30 (dertig) kalenderdagen.

3.19.8 In geval van ontbinding of opzegging van deze overeenkomst of beëindiging van de bedrijfsvoering van de Aanbieder, werkt de Aanbieder mee aan de continuïteit van de levering van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' aan de cliënten. De Aanbieder werkt mee aan een zorgvuldige overdracht van cliënten aan een andere gecontracteerde Aanbieder en doet dit in overleg met en na akkoord van ISD. De Aanbieder stelt met inachtneming van de wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens, op verzoek van ISD onverwijld een lijst ter beschikking met daarop de klantgegevens van de cliënten die bij hem de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' geleverd krijgen. Ook treedt de Aanbieder in overleg met ISD over de overdracht van de cliënten.

Hoofdstuk 7: Slotbepalingen

Artikel 3.20: Overdracht van rechten en fusie

3.20.1 De Aanbieder mag de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst geheel noch gedeeltelijk aan één of meer derden overdragen of door één of meerdere derden laten overnemen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van ISD. Voor pandrechten geldt voorgaande beperking niet. ISD kan aan goedkeuring als bedoeld in de eerste volzin voorwaarden verbinden, maar zal de goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.

3.20.2 De Aanbieder is verplicht ISD tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de Aanbieder, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen indien en voor zover dit op enigerlei wijze gevolgen zou kunnen hebben voor de uitvoering van de opdracht. Bij zijn mededeling informeert de Aanbieder ISD over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten en ook over het (mogelijke) effect van de wijziging op de verhoudingen op de regionale of lokale markt van maatschappelijke ondersteuning die de Aanbieder levert.

3.20.3 ISD kan rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst aan een of meer derden overdragen of die rechten of verplichtingen door een of meer derden laten overnemen op voorwaarde dat de gestanddoening van de verplichtingen tegenover de Aanbieder door de overnemende partij is geborgd.

Artikel 3.21: Financiële verantwoordelijkheid

3.21.1 De Aanbieder stelt zich niet garant voor derden tenzij ISD daarvoor vooraf schriftelijke toestemming geeft.

3.21.2 Als ISD een voorschot heeft verstrekt, kan ISD dit te allen tijde terugvorderen of verrekenen.

3.21.3 Als een derde ten laste van de Aanbieder beslag legt onder ISD (derdenbeslag), dan kan ISD de eventueel hieruit voortvloeiende kosten op de Aanbieder verhalen.

Artikel 3.22: Noodzakelijke aanpassing

Als aanpassing van deze overeenkomst noodzakelijk is, bijvoorbeeld om reden van een wijziging in relevante wet- of regelgeving of overheidsbeleid, treden Partijen zo snel mogelijk met elkaar in overleg over de benodigde wijzigingen van de overeenkomst.

Artikel 3.23: Geschillenregeling

Partijen komen overeen dat zij bij het ontstaan van geschillen bij de uitvoering van de overeenkomst eerst in onderling overleg zullen treden om deze geschillen op te lossen. Als na dit onderling overleg een oplossing van het geschil zich niet aandient, leggen zij het geschil voor aan de rechtbank Den Haag.

Artikel 3.24: Ongeldige overeenkomst

ISD behoudt zich het recht voor om een overeenkomst die is voorzien van doorhalingen en/of mededelingen van de Aanbieder van welke aard dan ook als ongeldig te beschouwen. Als ISD van dit recht gebruikmaakt, stelt het de Aanbieder daarvan schriftelijk in kennis. In dat geval zendt ISD de Aanbieder eenmalig de ongewijzigde overeenkomst alsnog toe en stelt ISD de Aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van 3 (drie) weken door ondertekening en terugzending aan ISD de ongewijzigde overeenkomst alsnog tot stand te brengen.

Artikel 3.25: Nietigheid

Als één of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of een rechter deze niet rechtsgeldig verklaart, blijven de overige bepalingen van de overeenkomst van kracht. Partijen plegen overleg over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard om een vervangende regeling te treffen binnen geldende wet- en regelgeving, zodanig dat de strekking van deze overeenkomst in zijn geheel behouden blijft.

Artikel 3.26: Algemene inkoopvoorwaarden

Op deze overeenkomst is de vigerende versie van de algemene inkoopvoorwaarden van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (ten tijde van het sluiten van de overeenkomst: versie 15 oktober 2024) van toepassing, voor zover deze overeenkomst daarvan niet afwijkt. Niet van toepassing zijn de artikelen 16.1, 20.1, 20.2, 21, 22, 23 en 25.3. De Aanbieder verklaart deze algemene inkoopvoorwaarden te hebben ontvangen en hiermee akkoord te gaan. Indien een nieuwe versie van de inkoopvoorwaarden beschikbaar komt, zal ISD deze versie aan de Aanbieder verstrekken. De algemene voorwaarden van de Aanbieder en/of derden (waaronder onderaannemers), onder welke naam of in de welke vorm dan ook, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Artikel 3.27: Betekenis na beëindiging

Bepalingen van deze overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

Artikel 3.28: Vrijwaring en aansprakelijkheid

- 3.28.1 De Aanbieder vrijwaart ISD van en stelt ISD schadeloos voor vorderingen die derden instellen tegen ISD in verband met het tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van de Aanbieder op grond van deze overeenkomst en/of onrechtmatig handelen door de Aanbieder. Onderdeel van deze schadeloosstelling vormen ook redelijke kosten van rechtsbijstand die ISD in deze moet maken, tenzij al rechtens is vastgesteld dat de Aanbieder geen enkel verwijt valt te maken. De in dit artikel bedoelde schadeloosstelling bedraagt maximaal € 1.250.000,- per gebeurtenis tot een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
- 3.28.2 Als zich gedurende de looptijd van deze overeenkomst een schadeveroorzakende gebeurtenis voordoet die is gerelateerd aan de verplichting van ISD tot vergoeding van de geleverde maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden', dan is het schadebedrag voor ISD gemaximeerd op voor de geleverde maatschappelijke ondersteuning te ontvangen vergoeding en geldt dat de aansprakelijkheid van ISD voor gevolgschade zoals kosten voor het afbouwen van (de) organisatie(onderdelen) en het laten overnemen of ontslaan van personeel en cliënten is uitgesloten.

Artikel 3.29: Wijzigen van omstandigheden

- 3.29.1 Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren als en voor zover sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van deze overeenkomst. De Aanbieder informeert ISD altijd als er sprake is van verandering van de juridische structuur, veranderingen ten aanzien van hetgeen in de inschrijving van de Aanbieder in het kader van de inkoopprocedure verklaard is over bestuurders, het beëindigen van garantiestellingen of het tot stand komen dan wel beëindigen van deelnemingen.
- 3.29.2 Als onder de Wmo 2015 gedurende de looptijd van deze overeenkomst, de overeengekomen maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer wordt vergoed, dan behoudt ISD zich het recht voor om dat deel van deze overeenkomst dat betrekking heeft op het dan niet meer vergoede onderdeel van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' op te zeggen, en wel met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. ISD is in een dergelijke situatie niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.

Artikel 3.30: Wijziging van de contractstandaard

- 3.30.1 Partijen kunnen de overeenkomst tussentijds wijzigen als de contractstandaarden voor dit type overeenkomst (inspanningsgericht) landelijk wijzigen. De wijzigingen op de contractstandaarden kunnen betrekking hebben op:
- het gebruikte format voor de overeenkomst;
 - de beschrijving van de prestaties, zonder de prestaties zelf inhoudelijk te wijzigen;
 - bepalingen die zien op de levering van maatschappelijke ondersteuning, zoals indexering, continuïteit van zorg, wachttijden, cliëntenstop, zorgweigeren en -beëindiging, wijzigen zorgbehoefte cliënt, onderaanneming en vergelijkbare bepalingen;
 - bepalingen die zien op informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens, zoals informatievoorziening aan ISD;
 - bepalingen inzake het gebruik van iWmo-standaarden, berichtenverkeer en vergelijkbare bepalingen;
 - bepalingen inzake declaratie en betaling, zoals onverschuldigde betaling, declaratie en betaling, uitgangspunten voor betaling, bestedingsruimtes en vergelijkbare bepalingen;
 - bepalingen inzake fraude, niet-nakoming en geschillen en vergelijkbare bepalingen;

- bepalingen inzake duur en einde overeenkomst, zonder de duur van de overeenkomst zelf aan te passen, overdracht van rechten bij fusie en overname, financiële verantwoordelijkheid en vergelijkbare bepalingen;
- algemene slotbepalingen, zoals vrijwaring, wijzigen van omstandigheden, geschillenregeling en vergelijkbare bepalingen;
- wijzigingen in wet- en regelgeving.

3.30.2 Over de noodzaak tot en gevolgen van eventuele wijzigingen zoals in lid 1 bedoeld, treden Partijen tijdig in overleg.

3.30.3 Hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingswet 2012 wordt in het kader van deze overeenkomst van overeenkomstige toepassing verklaard.

Artikel 3.31: Inbreuk persoonsgegevens

Voor zover de Aanbieder bij de uitvoering van de overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke is, informeert de Aanbieder ISD zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. De Aanbieder vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Daarnaast treft de Aanbieder in geval van inbreuk zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen en informeert het college van ISD over de getroffen maatregelen.

Opgemaakt te [plaats] d.d. [datum]

De ondergetekenden,

Gemeente
namens dezen,

Aanbieder
namens dezen,

[voorletters, naam]
[functie]

[voorletters, naam]
[functie]

**Samen werken we aan een
krachtige en
toekomstbestendige uitvoering
van de
Wmo en Jeugdwet**