



gemeente

Zoetermeer

**RAAMOVEREENKOMST VOOR:
Huishoudelijke Ondersteuning**

PERCEEL: <...>

Contractant:

<Naam>

Zaaknummer:

<zaaknummer>

Raamovereenkomst 'Huishoudelijke ondersteuning', perceel <...>

DE ONDERGETEKENDEN:

Gemeente Zoetermeer, gevestigd aan Stadhuisplein 1, 2711 EC te Zoetermeer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <de heer/mevrouw> < naam>, < functie>, hierna te noemen 'de Gemeente';

en

<Naam Contractant>, gevestigd aan <adres> te <plaats>, KvK <nummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <de heer/mevrouw> < naam>, < functie>, hierna te noemen 'Contractant';

samen te noemen 'Partijen',

OVERWEGENDE DAT:

- de Gemeente voornemens is om huishoudelijke ondersteuning in te kopen op basis van het semi open house principe, zoals beschreven in het inkoopdocument met zaaknummer 2024-111728;
- de Gemeente daartoe op <datum> een inkoopprocedure is gestart;
- Contractant op <datum> een inschrijving voor het perceel <...> heeft uitgebracht;
- de Gemeente Contractant voor dit perceel op <datum toelatingsbeslissing> heeft toegelaten tot de opdracht;
- de Gemeente, op basis van de inschrijving, gebruik wenst te maken van het aanbod van Contractant;
- Partijen hun afspraken met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning, perceel <...> in deze Raamovereenkomst wensen vast te leggen;
- de Gemeente ook met andere dienstverleners die een inschrijving voor dit perceel hebben ingediend en voldoen aan de eisen een Raamovereenkomst afsluit;
- er jaarlijks door de Gemeente zal worden bepaald of er een toelatingsronde is, waarbij nieuwe partijen per 1 november van het desbetreffende jaar kunnen worden toegelaten tot de opdracht;

KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

Artikel 1 Definities

1.1 In deze Raamovereenkomst wordt verstaan onder:

Clïënt

Een inwoner van de Gemeente die toegang heeft tot de voorziening Huishoudelijke ondersteuning.

Onderaannemer

Een ondernemer die in opdracht van Contractant, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de opdracht uitvoert.

Voorziening

Maatregel met als doel inwoners, woonachtig binnen de gemeente Zoetermeer, effectief en efficiënt te voorzien van huishoudelijke ondersteuning voor die beperkingen die zij ondervinden in hun zelfredzaamheid en hun maatschappelijke participatie.

Beschikking cliënt

Een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Cliënt, waarmee die Cliënt in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning.

Nadere opdracht

Een nadere opdracht wordt door de Gemeente aan Contractant verstrekt middels een iWmo 301 bericht, waarmee de Cliënt in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning.

Artikel 2 Onderwerp

- 2.1 De Gemeente verleent aan Contractant opdracht tot het verrichten van huishoudelijke ondersteuning, perceel <...> overeenkomstig de op basis van het inkoopdocument van de Gemeente d.d. <datum> door Contractant uitgebrachte inschrijving d.d. <datum> welke opdracht Contractant bij deze aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 2.2 Op deze opdracht zijn de "VNG algemene voorwaarden met addendum Zoetermeer" van toepassing. De door Contractant gehanteerde voorwaarden zijn expliciet uitgesloten en niet van toepassing op deze Raamovereenkomst.
- 2.3 De navolgende documenten maken deel uit van deze Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde document boven het later genoemde:
 1. Raamovereenkomst;
 2. Gegevensuitwisselingsovereenkomst;
 3. Het Administratieprotocol;
 4. De vragen en antwoorden uit de Nota('s) van Inlichtingen waarbij een latere Nota prevaleert boven een eerdere Nota;
 5. Document semi open house procedure;
 6. AV Zoetermeer;
 7. Inschrijving Contractant.

Artikel 3 Looptijd

- 3.1 De Raamovereenkomst is aangegaan voor de duur van twee (2) jaar (perceel A) / de duur van vier (4) jaar (perceel B en C), ingaande op 1 november 2025. De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op 31 oktober 2027 (perceel A) / 31 oktober 2029 (perceel B en C) zonder dat één der partijen tot schriftelijke opzegging is verplicht.
- 3.2 In afwijking van artikel 3.1 kan deze Raamovereenkomst voor zes (6) maal (perceel A) / vier (4) jaar (perceel B en C) onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door de Gemeente worden verlengd. Hiertoe volstaat dat de Gemeente uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de initiële/ dan geldende looptijd van de Raamovereenkomst Contractant schriftelijk in kennis stelt dat van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt.
- 3.3 Nadat sprake is geweest van het maximaal aantal verlengingen eindigt deze Raamovereenkomst van rechtswege op 31 oktober 2033 zonder dat Partijen tot schriftelijke opzegging zijn verplicht.

Artikel 4 Opzegging van de Raamovereenkomst

- 4.1 Gemeente en Contractant kunnen deelname aan de Raamovereenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes

- (6) kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief is ontvangen.
- 4.2 Contractant is verplicht om direct na opzeggingsbrief in overleg te treden met resterende dienstverleners en de Gemeente over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Cliënten, voortvloeiende uit de Raamovereenkomst. Contractant verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. Overige dienstverleners kennen een inspanningsverplichting voor overname van personeel en dienstverlening aan Cliënten. Contractant heeft een inspanningsverplichting voor de overname van personeel en dienstverlening aan Cliënten in geval een raamcontract met een overige dienstverlener wordt beëindigd.
- 4.3 Indien Contractant in twee aansluitende jaren geen Huishoudelijke ondersteuning heeft geleverd, heeft de Gemeente de mogelijkheid om de Raamovereenkomst, zonder opzegtermijn, per einde van het tweede jaar te beëindigen.

Artikel 5 Prijs

5.1 Vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst zijn de volgende uurtarieven van toepassing:

	Tarief per 1 november 2025:	Tarief per 1 januari 2026:
Huishoudelijke ondersteuning 2	€43,68	€43,97
Huishoudelijke ondersteuning 3 + kindzorg	€42,04	€42,36
Maaltijdvoorziening	€55,67	€55,67

De Gemeente past jaarlijks (te beginnen per 01-01-2026) een indexering toe op de uurtarieven.

De indexatie per 01-01-2026 zal gebaseerd zijn op het geprognosticeerde (voorlopige) percentage voor 2026 (OVA 90% / PPC 10%).

Vanaf 01-01-2027 wordt deze indexering berekend uit de som van het geprognosticeerde (voorlopige) percentage voor het komende jaar (t+1) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar (t-1) geprognosticeerde (voorlopige) percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t).

Deze indexering is voor 90% op basis van het geprognosticeerde (voorlopige) en definitieve indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) voor personele kosten van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit en voor 10% op basis van het geprognosticeerde (voorlopige) en definitieve prijsindexcijfer particuliere consumptie (PPC) voor materiële kosten, van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit.

Zie het rekenvoorbeeld zoals opgenomen op de site van het ketenbureau i-sociaal domein: <https://i-sociaaldomein.nl/file/download/83e3f0ed-d5cb-420c-8df3-a9ecb1986979/indexatie-2024-2025.pdf>.

Artikel 6 Facturering en betaling

- 6.1 Contractant declareert conform de bijlage "Declareren van geleverde ondersteuning" onderaan deze Raamovereenkomst.
- 6.2 Overschrijding van een of meer betalingstermijnen door de Gemeente of niet-betaling door de Gemeente van een of meer facturen op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Contractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Artikel 7 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

- 7.1 Contractant heeft in de inschrijving verklaard 5% van de aanneemsom, bij de uitvoering van deze opdracht, in te zetten voor werk-, stage- en/of leerling-plaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en/of van mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale werkvoorziening van de sociale werkvoorziening en/of werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf.
- 7.2 Zodra de omzet van Contractant voor deze opdracht hoger is dan €50.000,-, wordt contact opgenomen door de projectleider SROI om invulling te geven aan deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. De focus wordt hierbij gelegd op het plaatsen van kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Als de omzet van Contractant de €50.000,- niet overschrijdt wordt gekeken naar invulling door middel van alternatieve arbeidsparticipatie of maatschappelijke invulling.
- 7.3 Indien Contractant de invulling zoals genoemd in de vorige leden niet realiseert, is de Gemeente gerechtigd een bedrag op zijn betaling in te houden danwel terug te vorderen ter grootte van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Artikel 8 Verwerking persoonsgegevens

- 8.1 Contractant is voor zover hij persoonsgegevens verwerkt uit hoofde van deze Raamovereenkomst verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, zevende lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Contractant is verplicht te werken overeenkomstig alle relevante wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens en te voldoen aan algemeen aanvaarde normen binnen de eigen branche ten aanzien van de beveiliging van (persoons)gegevens. Op verzoek van de Gemeente toont Contractant aan op welke wijze hieraan invulling wordt gegeven.
- 8.2 Wanneer Contractant naar oordeel van de Gemeente veel of persoonsgegevens van gevoelige aard verwerkt voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst, sluit Contractant aanvullend op deze Raamovereenkomst een gegevensuitwisselingsovereenkomst met de Gemeente.
- 8.3 Indien de Gemeente verplicht is een Dataprotection Impact Assessment uit te voeren voor een verwerking van persoonsgegevens die binnen de reikwijdte van onderhavige Raamovereenkomst valt, werkt Contractant hier op eerste verzoek en volledig aan mee.
- 8.4 Indien blijkt dat Contractant onvoldoende of niet voldoet aan de eisen die vanuit de wet aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld, kan de Gemeente de Raamovereenkomst ontbinden.
- 8.5 Wanneer zich bij Contractant een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art. 4, twaalfde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens zijn betrokken die in het kader van deze Raamovereenkomst tussen Contractant en de Gemeente zijn uitgewisseld, stelt Contractant de Gemeente hiervan onverwijld op de hoogte en staat Contractant de Gemeente bij in eventueel noodzakelijke activiteiten om de gevolgen van de inbreuk zoveel als mogelijk te beperken.

Artikel 9 Verplichtingen Contractant

- 9.1 Contractant verleent zijn volledige medewerking aan de controle door de Gemeente van administratieprotocol, halfjaarrapportages (Kritische Prestatie Indicatoren) en het inzichtelijk maken van geldstromen opgenomen in het jaarverslag, en neemt deel aan:
 - Accountgesprekken
 - Ontwikkelafels
 - Netwerkoeverleggen

9.2 Contractant levert voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en daarna jaarlijks uiterlijk op 1 juni het jaarverslag van het voorgaande jaar aan bij de contractmanager van de Gemeente. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- De Gemeente kan verzoeken tot het inzichtelijk maken van de geldstromen;
- Een winst van 5% of meer kan aanleiding zijn tot een nader onderzoek;
- Een winst van 10% of meer en/of het niet inzichtelijk maken van geldstromen kan aanleiding zijn tot ontbinding.
- Wanneer er een structureel (in ieder geval voor het tweede kalenderjaar op rij) verlies is dan hoort de Contractant dit tijdig bij de Gemeente te melden.

9.3 Contractant dient een gemiddeld cijfer van 7 te halen in de Cliënttevredenheids-onderzoeken.

Artikel 10 Nakoming

- 10.1 Gemeente controleert steekproefsgewijs of Contractant de opdracht uitvoert zoals uitgewerkt in de Beschikking naar de Cliënt en de Nadere opdracht aan Contractant. Als Gemeente constateert dat Contractant toerekenbaar tekortschiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij Contractant, na een gesprek tussen de Partijen, schriftelijk in gebreke. Contractant krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door Gemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Contractant kan bijvoorbeeld verplicht worden om binnen 14 dagen na een verzoek daartoe van de Gemeente een SMART verbeterplan op te stellen en te implementeren. Komt Contractant ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan kan de Gemeente de overeenkomst per direct ontbinden. Gemeente is daarbij niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding of andere kosten.
- 10.2 Als Gemeente in een kalenderjaar drie keer een Nadere opdracht terugtrekt bij dezelfde Contractant, is deze direct in verzuim en kan de Gemeente direct overgaan tot ontbinding van deze Raamovereenkomst.

Artikel 11 Aanvulling of wijziging Raamovereenkomst

- 11.1 Indien op grond van veranderde beleidsinzichten en/of gewijzigde of onvoorziene omstandigheden de Raamovereenkomst naar mening van één of beide Partijen aanvulling of wijziging behoeft, treden partijen met elkaar in overleg om hieraan invulling te geven en deze Raamovereenkomst, waar nodig, hierop aan te vullen of te wijzigen.
- 11.2 Aanvullingen of wijzigingen van deze Raamovereenkomst waarover tussen Partijen overeenstemming is bereikt, worden schriftelijk vastgelegd in een door Partijen geaccordeerd voorstel, dat als addendum aan deze Raamovereenkomst dient te worden gehecht.

Artikel 12 Overige bepalingen

- 12.1 Indien uitvoering van de opdracht zich uitstrekt tot na het einde van deze Raamovereenkomst zal de opdracht door Contractant, tenzij de Gemeente anders besluit, conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst worden afgewikkeld.
- 12.2 Indien een of meer bepalingen uit deze Raamovereenkomst nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van de Raamovereenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen teneinde een vervangende bepaling overeen te komen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

Artikel 13 Wijzigingen op de VNG algemene voorwaarden met addendum Zoetermeer

- 13.1 Artikel 4.3 van de VNG algemene voorwaarden met addendum Zoetermeer geldt niet voor het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.

Artikel 14 Wijzigingsclausule Contractstandaarden Wmo

14.1 De Gemeente wijzigt de Raamovereenkomst tussentijds als contractstandaarden beschikbaar zijn voor dit type overeenkomst (inspanningsgericht, outputgericht, taakgericht). De contractstandaarden kunnen zien 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, zorgweigering- en beëindiging, wijzigen zorgbehoefte cliënt, onderaanneming en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen die zien op informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens, zoals informatievoorziening aan de gemeente;
- 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, budgetplafonds en vergelijkbare bepalingen; - bepalingen inzake fraude, niet-nakoming en geschillen, zoals UBO, fraude, niet nakoming 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 social return, vrijwaring, wijzigen van omstandigheden, geschillenregeling en vergelijkbare bepalingen.

14.2 De Gemeente neemt deze contractstandaarden ongewijzigd over en laat met de contractstandaarden strijdige bepalingen vervallen, tenzij:

1. (een) over te nemen contractstandaard(en) en te laten vervallen bepaling(en) leidt/leiden tot het veranderen van de algemene aard van de opdracht, in welk geval de Gemeente alleen die contractstandaard(en) overneemt of bepaling(en) laat vervallen waarbij dat niet het geval is en/of;
2. een eventuele verhoging van de prijs door de wijziging meer bedraagt dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht.

14.3 De Gemeente neemt een termijn van maximaal achttien maanden in acht, ingaande de dag na het beschikbaar komen van de contractstandaarden, om de wijziging door te voeren.

14.4 De Gemeente/Contractant weigert de wijziging niet op onredelijke gronden. Als de gevolgen van de wijziging naar het oordeel van de Gemeente/Contractant onredelijk zijn, of Partijen anderszins niet tot overeenstemming komen over de (gevolgen van) de wijziging van de overeenkomst, dan heeft de Gemeente/Contractant het recht de overeenkomst op te zeggen als de Gemeente van hem niet kan vergen de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten.

14.5 Opzegging op grond van dit artikel geeft Partijen geen recht op vergoeding van schade en/of kosten. De mogelijkheid tot wijziging in dit artikel laat het wijzen van de overeenkomst op basis van het bepaalde in art. 2.163b, 2.63d, 2.163e, 2.163f Aanbestedingswet 2012 en overige wijzigingsclausules opgenomen in de overeenkomst onverlet.

Dit document is elektronisch en rechtsgeldig ondertekend door onderstaande personen:

Namens burgemeester en wethouders van Zoetermeer:

<naam>, <functie>

Namens <naam Contractant>:

<naam>, <functie>

Onderaan dit document vindt u een digitaal waarmerk met informatie over de ondertekening.

Bijlage I. Declareren van geleverde ondersteuning

Voor het vergoeden van prestaties is het declaratieproces waarin het 323-bericht wordt gebruikt. Deze bijlage beschrijft de administratieve regels die gelden voor het declareren van geleverde zorg via het 323-bericht.

De beschrijving van het proces is gebaseerd op de thans geldende standaard. Voor het declareren op een specifieke toewijzing wordt altijd een specifiek product gebruikt.

Werkwijze bij declareren via 323-bericht

1. De Contractant declareert per maand, via een 323-bericht. Dit doet de Contractant uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform de Raamovereenkomst declarabel zijn.
2. Per maand wordt één factuur aangeleverd met daarop alle prestaties van alle Cliënten waarvoor er in die maand zorg geleverd is.
Uitzondering correcties: voor correcties dient er een aparte factuur in en over dezelfde periode aangeleverd te worden.
3. De begin- en einddatum van de prestatie zijn altijd respectievelijk de eerste en laatste dag van de maand waarover de declaratie wordt ingediend.
4. De Contractant declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen. Dit betekent dat wanneer in minuten is toegewezen, enkel in minuten is te declareren. En andere eenheid (bijv. uren i.p.v. minuten) leidt tot uitval.
5. De Contractant declareert in batches per maand.
6. De Contractant declareert uitsluitend hetgeen volgt uit de Raamovereenkomst.
7. De Contractant houdt rekening met de afspraken die gemaakt zijn over het declareren over een 'gebroken periode' en/of gedurende afwezigheid van de Cliënt.

Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht)

1. De Gemeente verstuurt binnen 20 werkdagen een retourbericht (325-bericht) waarin aangegeven wordt of de declaratie is goedgekeurd en, als een declaratieregels is afgekeurd, de reden van afkeuring.
2. De Gemeente betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen 30 dagen.

Werkwijze correcties op declaraties

1. De Contractant dient correcties op *afgekeurde* declaratieregels in, in dezelfde of direct opvolgende declaratieperiode.
2. De Contractant dient correcties op *goedgekeurde* declaratieregels zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring.

Elektronische ondertekening

De gemeente Zoetermeer maakt voor de ondertekening van documenten gebruik van een rechtsgeldige elektronische handtekening. Deze handtekening voldoet aan de richtlijnen die zijn vastgelegd in de Europese Eidas-Verordening van 1 juli 2016.