

Overeenkomst

Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning Huishoudelijke ondersteuning 2026 – 2032 (incl. verlengingen)



Versienummer : 1.0
Kenmerk : K011425

Versiebeheer

Versie	Datum	Bewerker	Wijzigingen
1.2	Oktober 2025	Ketenbureau	Wijzigingen en aanpassingen tekst.
1.1	November 2024	Ketenbureau	Doorvoeren grammaticale wijzigingen en tekstconformiteit met CSJ, wijziging n.a.v. jurisprudentie inzake geschillenbeslechting en nieuw Model Algemene Inkoopvoorwaarden VNG.
1.0	September 2024	Ketenbureau	Definitieve versie



Inhoudsopgave

Partijen	4
Overwegingen	5
Definities	7
Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de opdrachtgever en alle opdrachtnemers waarmee de opdrachtgever een overeenkomst sluit.....	8
Artikel 1.1: Voorwerp van de overeenkomst.....	8
Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten	20
Artikel 1.3: Looptijd	21
Artikel 1.4: Herzieningsclausule	21
Artikel 1.5: Bestedingsruimte	21
Artikel 1.6: Opzegging bij onvoldoende inzet.....	21
Artikel 1.7: 18-/18+	21
Artikel 1.8: Bibob Onderzoek	21
Artikel 1.9: Social Return on Investment	22
Artikel 1.10: Maximale omvang en duur raamovereenkomst	22
Artikel 1.11: Wachtkamer overeenkomst.....	22
Deel 2: Bepalingen die gelden tussen de opdrachtgever en een individuele opdrachtnemer waarmee de opdrachtgever een overeenkomst sluit.....	24
Artikel 2.1: Individuele afspraken.....	24
Artikel 2.2: [evt. te maken individuele afspraken].....	24
Deel 3: Generieke bepalingen	25
Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning.....	25
Artikel 3.1 – Levering van maatschappelijke ondersteuning.....	25
Artikel 3.2: Indexering	25
Artikel 3.3 – Marketing.....	26
Artikel 3.4 – Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning	27
Artikel 3.5 – Wachttijden en cliëntenstop door opdrachtgever	27
Artikel 3.6 – Cliëntenstop door opdrachtnemer	28
Artikel 3.7 – Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning	28
Artikel 3.8 – Wijziging ondersteuningsbehoefte	28
Artikel 3.9 – Hoofd- en onderaanneming.....	28
Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens.....	30
Artikel 3.10 – Informatievoorziening aan de gemeente.....	30
Hoofdstuk 3: iWmo.....	32
Artikel 3.11 – iWmo.....	32
Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling	33
Artikel 3.12 – Onverschuldigde betaling.....	33
Artikel 3.13 – Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning.....	33



Artikel 3.14 – Uitgangspunten voor betaling.....	33
Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit	34
Artikel 3.15 – UBO (Ultimate Beneficial Owner)	34
Artikel 3.16 – Toezicht en handhaving.....	34
Artikel 3.17 – Integriteit	34
Artikel 3.18 – Bevindingen toezichthouders	34
Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding.....	35
Artikel 3.19 – Niet-nakoming, opzegging en ontbinding	35
Hoofdstuk 7: Slotbepalingen	36
Artikel 3.20 – Overdracht van rechten en fusie.....	36
Artikel 3.21 – Financiële verantwoordelijkheid.....	36
Artikel 3.22 – Noodzakelijke aanpassing	36
Artikel 3.23 – Geschillenregeling.....	36
Artikel 3.24 – Ongeldige overeenkomst	37
Artikel 3.25 – Nietigheid.....	37
Artikel 3.26 – Kennisgevingen en algemene inkoopvoorwaarden	37
Artikel 3.27 – Betekenis na beëindiging	37
Artikel 3.28 – Aansprakelijkheid.....	37
Artikel 3.29 – Wijzigen van omstandigheden.....	38
Artikel 3.30 – Wijziging van de contractstandaard.....	38
Artikel 3.31 – Inbreuk persoonsgegevens	39

Partijen

De ondergetekenden, Partijen bij deze overeenkomst:

[Naam Gemeente]

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

verder opdrachtgever

en

[Naam Organisatie]

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

verder opdrachtnemer

afzonderlijk van elkaar te noemen Partij en samen te noemen Partijen.



Overwegingen

Partijen bij de overeenkomst overwegen dat:

- De opdrachtgever volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 door de 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 opdrachtnemer 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 opdrachtgevers en opdrachtnemers 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 opdrachtnemers gericht op beschikbaarheid en continuïteit van maatschappelijke ondersteuning aan kwetsbare burgers;
- De opdrachtgever hiervoor afspraken wil maken met één of meer opdrachtnemers, die de opdrachtgever al dan niet als hoofdaannemer contracteert;
- De VNG op 29 november 2024 een contractstandaard vaststelde die gemeenten en aanbieders van maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning samen hebben opgesteld;
- De opdrachtgever deze contractstandaard gebruikt op de voorgeschreven manier bij het inkopen van maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning;



- De opdrachtgever een Europese aanbestedingsprocedure doorliep voor sociale en andere specifieke diensten;
- Op de opdrachtnemer geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- De opdrachtnemer aan alle eisen voor geschiktheid voldeed;
- De opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving indiende en de opdrachtgever daarom de opdracht aan hem wil geven;
- Partijen in de overeenkomst voor de taakgerichte uitvoeringsvariant kiezen;
- De afspraken over prestaties en het taakgerichte budget volledig bij deze overeenkomst horen;
- De opdrachtnemer verantwoorde ondersteuning wil geven: veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en passend bij de echte behoefte;
- De opdrachtnemer bij keuzes in maatschappelijke ondersteuning de beste balans zoekt tussen individueel belang, algemeen belang, effectiviteit en kosten;
- De opdrachtnemer de positie van de cliënten en hun naasten versterkt waarbij de te leveren maatschappelijke ondersteuning de kwaliteit van leven verbetert;
- Partijen geen handelingen willen die wel wettelijk mogen, maar niet passen bij het doel van de wet.



Definities

De begrippen gelden in enkelvoud en meervoud. De volgende begrippen uit wet- en regelgeving blijven van kracht:

- Artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Artikel 1 Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en nadere regels.

Daarnaast gelden voor deze overeenkomst de volgende begrippen:

- **Aspecifieke toewijzing:** de opdrachtgever geeft een opdracht met productcategorie; de opdrachtnemer kiest binnen die categorie de code en omvang.
- **Bestedingsruimte:** het maximale bedrag dat de opdrachtnemer namens de opdrachtgever aan maatschappelijke ondersteuning mag leveren.
- **Bestuurlijke onrust:** spanningen of conflicten bij de opdrachtnemer die het bestuur of de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning verstoren.
- **Cliëntenstop:** de opdrachtnemer neemt tijdelijk geen nieuwe cliënten aan.
- **Combinant:** de opdrachtnemer die meedoet in een combinatie.
- **Combinatie:** samenwerking van opdrachtnemers die samen inschreven en ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk zijn.
- **Fraude:** strafbaar gedrag van opdrachtnemer, waarbij
 - i. de opdrachtnemer voordeel krijgt zonder recht erop of daarbij helpt op een oneerlijke manier.
 - ii. de opdrachtnemer feiten verzwijgt, verkeerde of onvolledige informatie geeft om voordeel te krijgen.
 - iii. de opdrachtnemer bewust misleidt om zelf of anderen voordeel te geven.
- **Generieke toewijzing:** de opdrachtgever geeft een opdracht met alleen een maximumbudget; de opdrachtnemer bepaalt verder alles zelf.
- **Gepast gebruik:** maatschappelijke ondersteuning voldoet aan wetgeving, wetenschap, praktijk en sluit aan bij de ondersteuningsvraag van de cliënt.
- **Gevolgschade:** schade zoals gederfde winst of geleden verlies.
- **Hoofdaannemer:** de opdrachtnemer werkt voor de opdrachtgever en geeft zelf weer opdrachten aan onderaannemers, waarvoor hij alle verantwoordelijkheid draagt.
- **IGJ:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- **Marketing:** activiteiten van de opdrachtnemer om zijn hulp onder de aandacht te brengen bij opdrachtgevers, verwijzers en cliënten.
- **Micro onderneming:** een rechtspersoon die tot 10 werknemers en een omzet of een balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen heeft.
- **Onderaannemer:** de aanbieder die maatschappelijke ondersteuning levert namens een hoofdaannemer op basis van de overeenkomst met de hoofdaannemer.
- **Specifieke toewijzing:** de opdrachtgever bepaalt in een opdracht aan opdrachtnemer productcategorie, code en omvang van de ondersteuning voor een cliënt.



Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de opdrachtgever en alle opdrachtnemers waarmee de opdrachtgever 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 de volgende maatschappelijke ondersteuning: huishoudelijke ondersteuning. De ondersteuning, de eisen die daaraan worden gesteld en de kwaliteitseisen die daaraan zijn gesteld zijn uitgewerkt in onderstaande tabel.

Referentie	Eisen	Beschrijving
A	De cliënt is tevreden	
A1	Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtnemer	Jaarlijks laat opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Onderwerpen die minimaal in het klanttevredenheidsonderzoek terug zouden moeten komen; kwaliteit, communicatie en het resultaat. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt de resultaten van dit onderzoek zo snel mogelijk ter beschikking aan opdrachtgever. Opdrachtnemer voert op basis van de resultaten van dit onderzoek een gesprek met opdrachtgever om indien nodig verbeteringen door te voeren.
A2	Cliëntervaringsonderzoek (CEO) opdrachtgever	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) en eventuele kwaliteitsonderzoeken naar bv de geleverde kwaliteit die door of in opdracht van opdrachtgever worden uitgevoerd.
B	De cliënt wordt gehoord	
B1	Klachten en geschillenregeling	Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake de klachtenafhandeling door opdrachtnemer: a. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling. b. Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van de dienstverlening in de breedste van het woord, van de cliënt, de ouders/verzorgers/begeleider van de cliënt of van ieder ander die direct of indirect met de dienstverlening te maken heeft. Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per e-mail en via of namens de cliënt zijn ingediend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever. c. In het periodieke overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. d. Volgens vaste rechtspraak heeft een opdrachtnemer slechts een afgeleid belang bij een Beschikking die een cliënt op basis van de Wmo 2015 ontvangt. Dit belang is onvoldoende



		rechtstreeks om in een bestuursrechtelijke procedure mee te wegen (zie o.a. ECLI:NL:RBROT:1708). Om de discussie in bestuursrechtelijke procedures zuiver te houden, onthoudt opdrachtnemer zich van iedere bemoeienis in dergelijke procedures die een cliënt tegen (het College van B&W van) opdrachtgever begint. Dit betekent o.a. dat de (medewerkers van) opdrachtnemer c.s. geen bezwaar-, beroep- of verzoekschriften namens de cliënt indienen, de cliënt hier niet toe aanzetten, de cliënt hier niet in adviseren en niet aanwezig zijn bij besprekingen en/of hoorzittingen in het kader van bestuursrechtelijke procedures. Opdrachtnemer kan de cliënt voor kosteloze rechtsbijstand doorverwijzen naar een onafhankelijke buitenstaander die beter in staat is het belang van de zorgontvanger centraal te stellen en te behartigen. Bij overtreding van deze clausule kan de onderhavige overeenkomst per direct worden beëindigd. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding ten gevolge van een dergelijke beëindiging.
C	Er is sprake van zorgcontinuïteit	
C1	Aanvang werkzaamheden	Opdrachtnemer zet na ontvangst van 301 bericht (Toewijzing ondersteuning) binnen 15 kalender dagen ondersteuning in en geeft dit door aan opdrachtgever met een 305 bericht (Aanvang ondersteuning).
C2	Vervanging bij verlof	De opdrachtnemer dient in de derde week van het verlof van de vaste medewerker voor vervanging te zorgen. Opdrachtnemer brengt de cliënt tijdig op de hoogte van het geplande verlof. Indien de cliëntsituatie hierom vraagt dient opdrachtnemer tijdens verlof de Huishoudelijke ondersteuning voort te zetten. Dit is ter bepaling aan de opdrachtgever.
C3	Vervanging bij ziekte	Bij ziekte van de vaste medewerker neemt opdrachtnemer direct contact op met de cliënt en overlegt of er taken zijn die geen uitstel verdienen. Als dat zo is zorgt opdrachtnemer dat deze taken worden uitgevoerd. Verder zorgt opdrachtnemer uiterlijk in de derde week voor reguliere vervanging.
C4	Afspraken cliënt	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op met de cliënt afgesproken vaste dagen en tijden. Richtlijnen over beschikbaarheid van de cliënt zullen door de opdrachtgever worden gedeeld met de cliënt.
C5	Levering aantal minuten	Opdrachtnemer is verplicht het aantal geïndiceerde minuten Huishoudelijke ondersteuning te leveren. Flexibiliteit in overleg met de cliënt is mogelijk. Wanneer er sprake is van minder aantal minuten wordt dit gecommuniceerd aan de gemeente.
C6	Werktijden	Opdrachtnemer levert de ondersteuning op maandag tot en met vrijdag van 7.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 8.00 tot 12.00 uur. Andere werkdagen en werktijden zijn in overleg met cliënt mogelijk.
C7	Ondersteuningsplan	Een plan dat opdrachtgever samen met de cliënt opstelt, waarin de afspraken worden beschreven over de taken en omvang van de ondersteuning en de wijze waarop het plan bijdraagt aan de



		realisering van de resultaten. Opdrachtnemer conformeert zich aan het door opdrachtgever opgestelde ondersteuningsplan en voert geen taken uit wanneer niet opgesteld.
C8	Spoedsituatie	Opdrachtnemer start de ondersteuning binnen 2 werkdagen als de opdrachtgever bepaalt dat er sprake is van een spoedsituatie.
C9	Werving en inzet	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving en inzet van voldoende medewerkers om de opdracht uit te voeren.
C10	Warme overdracht	Als opdrachtnemer werkt u bij beëindiging van de raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de cliënt naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van cliënt met de nieuwe opdrachtnemer, in bijzijn of in overleg met de cliënt. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG, de uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 in achtgenomen.
C11	Overdracht bij overname	Opdrachtgever verwacht van de nieuwe gecontracteerde opdrachtnemers dat zij een uiterste inspanning leveren voor een soepele overgang van cliënten naar de nieuw te sluiten overeenkomst. Cliënten dienen hier zo min mogelijk hinder van te ondervinden. Opdrachtgever dient de continuïteit van de ondersteuning te waarborgen. Bijvoorbeeld door bereid te zijn om professionals van een aanbieder die niet opnieuw gecontracteerd wordt in dienst te nemen zodat bestaande 'koppeltjes' van klant en hulp zoveel mogelijk bij elkaar kunnen blijven. Deze nakoming van de verplichtingen neergelegd in artikel 2.6.5 Wmo 2015 en de passende artikelen in de CAO VVT behoren hier in ieder geval toe.
C12	Overlegverplichting	Opdrachtnemer gaat bij gunning van de opdracht akkoord met de overlegverplichting conform art. 2.6.5 van de Wmo 2015. De verplichting houdt in dat opdrachtnemer bij gunning in overleg treedt met de latende partij over de overname van het personeel van de latende partij. Hierbij zullen partijen ook een uiterste inspanning leveren om de relatie tussen medewerker en cliënt in stand te houden, indien de cliënt dat wenst.
C13	Wlz	Opdrachtnemer meldt aan opdrachtgever dat een cliënt Huishoudelijke ondersteuning ontvangt terwijl hij/zij of een huisgenoot van 18+ een Wlz beschikking heeft. Opdrachtnemer doet dit zodra hem dit bekend is.
D	De opdracht verandert	
D1	Tussentijdse aanpassing of wijziging van de opdracht	a. Een tussentijdse aanpassing van de opdracht die leidt tot herindicatie, vindt slechts plaats na overleg en goedkeuring door de opdrachtgever.



		b. De opdracht eindigt bij gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld verhuizen of overlijden) of als de maximale indicatieduur, die in de beschikking is vastgelegd, is behaald. c. De opdrachtgever kan de toewijzing beëindigen indien de uitvoering van het betreffende leveringsplan niet voldoet aan de in de overeenkomst overeengekomen kwaliteitseisen voor de opdracht. d. Indien de periode, waarbinnen de looptijd van de toewijzing eindigt, is verstreken en de opdracht niet is vervangen door een nieuwe toewijzing, wordt de ondersteuning door de opdrachtgever niet vergoed aan de opdrachtnemer. e. Een tussentijdse beëindiging van de opdracht door opdrachtnemer is slechts mogelijk in overleg en na toestemming van opdrachtgever. De opdrachtgever is gerechtigd in redelijkheid voorwaarden te stellen (zie paragraaf eisen met betrekking tot acceptatieplicht) f. In geval van overlijden en partner overledene heeft geen ondersteuning nodig: Bij overlijden van een cliënt zal, op verzoek van opdrachtgever, de Huishoudelijke ondersteuning (ten behoeve van de partner) één maand worden door geleverd. Na één maand volgt beëindiging. g. In geval van overlijden en de partner van de overledene heeft wel ondersteuning nodig, wordt de huishoudelijke ondersteuning één maand door geleverd. De gemeente zal zo spoedig mogelijk een nieuw besluit (beschikking) afgeven aan de nabestaande. Er wordt één maand door geleverd, zodat de opdrachtgever kan onderzoeken of Huishoudelijke ondersteuning nodig is. h. Bij permanente opname van een cliënt (naar bijvoorbeeld een verpleeghuis met Wlz indicatie) vindt dezelfde doorlevering plaats als bij f. en g. beschreven. i. In geval van verhuizing naar een andere gemeente: Bij verhuizing naar een andere gemeente wordt de maatwerkvoorziening per de datum van de verhuizing beëindigd. j. In geval van verhuizing binnen de gemeente kan dat betekenen dat de situatie van de cliënt verandert (bijvoorbeeld door samenwonen, nabijheid groter sociaal netwerk of andere vorm van wonen). Eventuele wijzigingen worden onderzocht door de opdrachtgever, bij eventuele wijzigingen wordt de opdrachtnemer hierover geïnformeerd door opdrachtgever. k. De opdrachtnemer verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de levering van ondersteuning een Stopzorg bericht (iWmo) met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de in de beschikking vermelde einddatum. l. Als een cliënt wil overstappen naar een andere gecontracteerde opdrachtnemer, dan moet de cliënt dit melden aan de gemeente. De gemeente treedt in contact met de cliënt over de reden van overstappen. Bij akkoord door de gemeente wordt dit verwerkt en gecommuniceerd naar de nieuwe opdrachtnemer via iWmo. Tevens wordt bij de huidige
--	--	---

		opdrachtnemer via iWmo de ondersteuning stopgezet. Overstappen vindt altijd plaats per de 1 ^e van de nieuwe maand. Dit in verband met declaratie.
E	De veiligheid is geborgd	
E1	Wet en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) onderhavige opdracht.
E2	Fysieke en sociale veiligheid	De opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten en personeel. Opdrachtnemer heeft protocollen op het gebied van agressie, meldingsplicht, calamiteitenplan, registratie van incidenten, besmettelijke ziekten, seksuele intimidatie en ongewenste intimiteiten.
E3	Melding situatie cliënt	Medewerkers van opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van cliënten en melden deze dezelfde week bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze signalen in dezelfde week terecht komen bij relevante betrokkenen zoals bijvoorbeeld de mantelzorger(s) van de cliënt, de huisarts van de cliënt, bij cliënt betrokken zorgaanbieders of professionals van de Toegang in gemeente Goirle, Oisterwijk of Hilvarenbeek, zodat de gesignaleerde problemen opgepakt kunnen worden.
E4	Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling	De opdrachtnemer hanteert de eisen uit de Meldcode huiselijk geweld, (kinder)mishandeling en ouderenmishandeling. In voorkomende gevallen meldt opdrachtnemer conform de Meldcode. De opdrachtnemer draagt zorg voor kennis en kunde van medewerkers over de Meldcode.
E5	Calamiteiten en geweldsincidenten	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de contractperiode aan het meest recente protocol van de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, in casus GGD Hart voor Brabant, voor toezicht en onderzoek van calamiteiten en geweldsincidenten. Opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende instantie onverwijld melding van iedere calamiteit die en ieder geweldsincident dat tijdens de uitvoering van Huishoudelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden. Zie voor de vigerende definities van calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk etc. www.ggdhvb.nl .
E6	Privacy - AVG	Opdrachtgever stelt de volgende eisen inzake het privacy beleid van opdrachtnemer: a. Voor de uitvoering van deze overeenkomst stelt opdrachtgever persoonsgegevens, in de zin van de Algemene Verordening gegevensbescherming ((EU) 2016/679) (verder ook wel te noemen: AVG), ter Beschikking aan opdrachtnemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn bij de verwerking van deze persoonsgegevens de verantwoordelijke in de zin van voornoemde wet. b. Opdrachtnemer zal bij het verwerken van persoonsgegevens de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven. In het



		bijzonder zal opdrachtnemer de onder c. tot en met i. vermelde uitgangspunten in acht nemen. c. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend, waaronder wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de totstandkoming en uitvoering van deze overeenkomst. Opdrachtnemer heeft geen enkel recht ten aanzien van de betrokken gegevens, en is evenmin gerechtigd tot enige vorm van exploitatie, anders dan voorzien in deze overeenkomst. Opdrachtnemer is derhalve bevoegd, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn opdracht, gegevens aan derden te verstrekken ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst. d. Indien opdrachtnemer nalaat aan het vermelde onder c. te voldoen is opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade van opdrachtgever of de betrokkene die uit de samenwerking tussen opdrachtnemer en de externe partij, voortvloeit. e. Opdrachtnemer draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. Opdrachtgever is bevoegd daaromtrent redelijke eisen op te stellen. f. Opdrachtnemer behandelt de persoonsgegevens vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat, voor het geval medewerkers uit de eigen organisatie, gelet op hun taak in het kader van de opdracht, toegang behoren te hebben tot de verstrekte gegevens, zij in die hoedanigheid verplicht zijn tot geheimhouding. Opdrachtnemer zal hen daartoe indien deze verplichting niet reeds voortvloeit uit het met hen gesloten contract of de aanstelling, geheimhoudingsverklaringen laten ondertekenen. g. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, legt opdrachtnemer het onder e. en f. bepaalde op aan de onderaannemers. h. Bij de uitwisseling van (medische) persoonsgegevens tussen partijen zal te allen tijde rekening gehouden worden met de bijzondere vertrouwensrelatie tussen de cliënt en/of en zijn/haar wettelijk vertegenwoordigers en de zorgverlener. Uitwisseling van deze gegevens is dan ook slechts toelaatbaar voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van de zorgverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, dit met inachtneming van de ter zake geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren. i. Opdrachtnemer beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).
--	--	--

		Nadere uitwerking van het bovenstaande wordt opgenomen in een door opdrachtgever ter beschikking gestelde overeenkomst Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken (zie bijlage 7) die door opdrachtnemer en opdrachtgever wordt ondertekend.
F	Het personeel is bekwaam	
F1	Vaardigheden medewerker	Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering en scholingsbeleid. Het uitvoerende personeel van de opdrachtnemer beschikt daarnaast over de volgende vaardigheden: a. schoonmaakvaardigheden; b. is in staat om het dossier van de cliënt bij te houden; c. een alerte houding hebben en in staat zijn een signaleringsfunctie te vervullen over de hulpbehoefte van de cliënt.
F2	Voorwaarden klantcontact	Opdrachtnemer garandeert dat personeel met klantcontacten voldoet aan de volgende voorwaarden: a. beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij opdrachtnemer te zijn afgegeven. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de opdrachtnemer ging werken. Alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever kan van deze eis afgeweken worden. De VOG hoeft pas te worden overgelegd aan opdrachtgever wanneer opdrachtgever hier expliciet om vraagt; b. een getekende geheimhoudingsverklaring inlevert; c. een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft; d. de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst toereikend voor de uitoefening van de werkzaamheden; e. Wanneer in overleg tussen de cliënt en de opdrachtnemer akkoord wordt gegaan met een andere taal, is dit mogelijk; f. zich kan legitimeren als medewerk(st)er van opdrachtnemer (legitimatiebewijs); g. de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt respecteert; h. representatief en sociaal vaardig is; i. discreet omgaat met vertrouwelijke informatie.
G	Opdrachtnemer werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit	
G1	Kwaliteit en kwantiteit personeel	De opdrachtnemer is in staat om Huishoudelijke Ondersteuning te bieden met voldoende medewerkers die de ervaring en vaardigheden hebben om de standaard van dienstverlening, waaronder de basis hygiëne-eisen de VSR ¹ normering te leveren.

¹ VSR staat voor Vereniging Schoonmaak Research. Omdat 'vuil' en 'schoon' subjectieve begrippen zijn, waaraan in verschillende situaties verschillende betekenissen worden toegekend, is er een algemeen aanvaard kwaliteitsmeetsysteem ontwikkeld door VSR in samenwerking met TNO. Daarbij wordt de subjectieve beoordeling van kwaliteit vervangen door een objectieve meting op basis van uniforme, duidelijk omschreven en schoonmaak-technische uitgangspunten.



		Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning wordt in elk geval: - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht ingezet; - afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van ondersteuning, zorg of hulp die de cliënt ontvangt; - verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. De ondersteuning aan de cliënt wordt zoveel als mogelijk geboden door vaste medewerkers.
H	Centrale wachtlijst en acceptatieplicht	
H1	Centrale gezamenlijke wachtlijst	Opdrachtgever werkt met een centrale gezamenlijke wachtlijst van de drie gemeenten, zolang dit noodzakelijk is. Opdrachtnemer spant zich in om deze centrale gezamenlijke wachtlijst zo kort mogelijk te houden voor alle 3 de gemeenten. Nadere afspraken over het werken met de centrale gezamenlijke wachtlijst worden gemaakt met de gegunde partijen in werkafspraken.
H2	Acceptatieplicht	Opdrachtnemer mag geen cliënten weigeren op basis van sekse, religie, levensovertuiging, geaardheid, nationaliteit, herkomst of soort beperking.
I	Er wordt transparant en proactief gecommuniceerd	
I1	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail voor cliënt en opdrachtgever bereikbaar gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (9.00 – 17:00).
I2	Communicatie met cliënt	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie met de cliënt. Opdrachtnemer legt de (werk)afspraken met de cliënt schriftelijk vast met instemming van de cliënt en voegt deze toe aan het cliëntdossier.
I3	Eigen risico	Opdrachtnemer is toegestaan een eigen risico- aansprakelijkheid op te nemen ten laste van cliënt. De hoogte van het eigen risico dient redelijk te zijn en vooraf gecommuniceerd te worden met cliënt.
I4	Evaluatie met client	Opdrachtnemer zorgt voor een periodieke evaluatie van de (werk)afspraken met de cliënt, om op die manier vast te stellen of de Huishoudelijke ondersteuning nog voldoet aan de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
I5	Monitoring	Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de monitoring en verantwoording: - Opdrachtnemer verzorgt de volgende vaste contactpersonen: - Op managementniveau voor het beheer van het contract; - Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract inzake de ondersteuning van cliënten



		- Op uitvoeringsniveau voor de dagelijkse uitvoering van het contract inzake facturatie - Bij afwezigheid van de contactpersoon is er een vervanger beschikbaar. b. Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg. c. Opdrachtnemer moet digitale gegevens en nader te bepalen rapportages en prestatie-indicatoren aanleveren aan opdrachtgever indien deze om gegevens vraagt. Denk hierbij aan interne wachtlijst, klachtenafhandeling en SROI (niet limitatief). d. Tenminste een maal per jaar vindt er een overleg plaats tussen opdrachtgever en alle opdrachtnemers over de resultaten van de monitor. Opdrachtnemer verplicht zich hieraan deel te nemen. Wanneer er aanleiding toe is, kan de frequentie van de overleggen worden verhoogd.
16	Wederzijdse actieve informatievoorziening	In de accountgesprekken, maar ook daarbuiten, verstrekken opdrachtnemer en opdrachtgever aan elkaar tijdige relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht.
17	Risicovolle omstandigheden	De opdrachtnemer meldt risicovolle omstandigheden aangaande zijn organisatie, die de continuïteit van de ondersteuning op enige wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied, aan de opdrachtnemer, via de contractmanager. Mondeling terstond en aanvullend schriftelijk.
18	Toezicht en onderzoek	De opdrachtnemer heeft de verplichting aan de opdrachtgever te melden als gedurende de aanbestedingsprocedure hij onder toezicht van GGD of Inspectie Jeugdzorg staat, of onderwerp van onderzoek door GGD of Inspectie Jeugdzorg is. Eveneens dient gemeld te worden wanneer bij opdrachtnemer een lopend onderzoek door een gemeente naar de financiën of bedrijfsvoering gaande is. Als dit zich voordoet in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de overeenkomst dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor in deze situaties geen overeenkomst aan te gaan gedurende de looptijd van het onderzoek. Opdrachtgever stelt de volgende eisen op het terrein van calamiteiten, incidenten en toezicht: a. Indien er tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van een calamiteit zoals beschreven in de Wmo 2015 doet opdrachtnemer onverwijld melding bij de (toezichthoudend ambtenaar van) opdrachtgever. De toezichthoudend ambtenaar kan opdracht geven tot het doen van nader onderzoek. De toezichthoudend ambtenaar heeft in het geval van een calamiteit de bevoegdheid tot het inzien van dossiers (artikel 6.1.2 Wmo 2015). b. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Wmo, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt opdrachtnemer dit ook onverwijld bij opdrachtgever.

		c. Opdrachtnemer meldt onverwijld in ieder geval bij opdrachtgever: • het soort incident; • of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen; • of de Inspectie op de hoogte is; • welke stappen de Opdrachtnemer onderneemt. d. Opdrachtnemer meldt deze gegevens telefonisch en in ieder geval via een beveiligde mailverbinding. e. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever binnen 10 werkdagen op de hoogte indien er sprake is van een lopend onderzoek over het optreden van een opdrachtnemer door enige toezichthoudende instantie, waaronder (maar niet uitsluitende) een andere gemeente, het Openbaar Ministerie, de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Autoriteit Consument en Markt. f. Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat opdrachtgever een toezichthouder heeft aangewezen als toezichthouder op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015). g. In geval van calamiteiten en geweldsincidenten dient de opdrachtnemer deze te melden bij de GGD Hart voor Brabant.
I9	Controle	Het is opdrachtgever toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de Opdrachtnemer, en ook onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. De opdrachtnemer (en zijn medewerkers) zijn verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de opdrachtgever of ingehuurde derden.
I10	Cliëntdossier	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de ondersteuning een cliëntdossier samen. In het cliëntdossier dient in ieder geval te zijn opgenomen: 301 & 305 bericht - werkafspraken - klachten van de cliënt - vermelding hulp waaraan cliënt is gekoppeld - afspraken met de cliënt - meldingen van de hulp over de cliënt - iemand uit netwerk/omgeving cliënt waarmee contact opgenomen kan worden bij zorgen over situatie cliënt.
I11	Inzage cliëntdossier	Opdrachtnemer geeft opdrachtgever desgevraagd inzage in het cliëntendossier met inachtneming van de AVG.



I12	Werkoverleg	Opdrachtgever en aanbieder kunnen werkoverleg voeren inzake die cliënten waarvoor aanbieder diensten verleent.
J	Opdrachtnemer heeft een financieel-maatschappelijke verantwoordelijkheid	
J1	Accountantsprotocol	De opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk voor 1 maart in het volgende jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. De opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gestelde model productieverantwoording. De verantwoording moet in hetzelfde volgende jaar voor 1 april voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant. De opdrachtnemer verleent medewerker aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met opdrachtgever. - Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever per gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de aanbesteding; - Opdrachtgever (of een door opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van opdrachtnemer. - Het is opdrachtgever toegestaan een second opinion door (onafhankelijke) deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met opdrachtnemer besproken. - De opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodige geleverde uren zorg) in/van de geleverde zorg kan opdrachtgever opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen. - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering. - Als de status van de opdrachtnemer voor de belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar commerciële btw-ondernemer, dan heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct te ontbinden. De opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van status binnen 2 werkdagen te melden aan de opdrachtgever. - De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan de opdrachtgever.
J2	Wet Normering bezoldiging Topinkomens (WNT)	De opdrachtnemer conformeert zich aan de Wet Normering bezoldiging Topinkomens publieke en semipublieke sector en dat aantoonbaar maakt met een (financieel) jaarverslag, voor zover die wet op de opdrachtnemer van toepassing is.



J3	Social Return On Investment (SROI)	Opdrachtnemer dient tenminste 2,5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment. Hierover rapporteert opdrachtnemer jaarlijks naar opdrachtgever hoe dit is ingezet.
K	Opdrachtnemer voert gedegen personeelsbeleid	
K1	Naleving CAO VVT	Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden. De opdrachtnemer hanteert voor in te zetten personeel de CAO VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen & Thuiszorg). Indien opdrachtgever tijdens de looptijd van de raamovereenkomst signalen ontvangt dat de CAO VVT niet wordt nageleefd zal hoor en wederhoor worden gepleegd met de betrokken opdrachtnemer. Indien dit onvoldoende verheldering oplevert zal opdrachtgever een melding doen aan de Inspectie SZW. Vermoedt de Inspectie SZW dat een opdrachtnemer een CAO niet naleeft, dan geeft de Inspectie SZW dit door aan organisaties van werkgevers en werknemers. Daarop zal opdrachtgever actie ondernemen naar opdrachtnemer, wat gevolgen kan hebben voor de overeenkomst (opschorting of ontbinding van de overeenkomst). Ook ten aanzien van onderaannemers geldt de verplichting tot het hanteren van de CAO-VVT. In geval van een onderaannemer zijnde een andere onderneming, geldt dus dat deze onderaannemer verplicht moet zijn c.q. worden om de CAO -VVT toe te passen. In geval de onderaannemer een ZZP'er is, betekent dit dat de beloning die opdrachtnemer aan de ZZP'er betaalt (minstens) gelijk moet zijn aan de lonen uit de CAO -VVT. Bij een inschrijving als combinant en bij de inzet van onderaannemers, is de verplichting tot naleving van de CAO VVT van toepassing op alle leden van het samenwerkingsverband en op alle onderaannemers.
L	De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd	
L1	Berichtenverkeer	Berichtenverkeer vormt voorwaarde voor de raamovereenkomst. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer: • gebruik maken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWmo; • gebruik maken van het berichtenverkeer iWmo via het Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het knooppunt van VECOZO en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO beschikken; • gebruik maken van de productcodes zoals deze door de opdrachtgever worden aangeleverd. Opdrachtnemer maakt gebruik van software die geschikt is voor iWmo berichtenverkeer. Opdrachtnemer wordt geadviseerd om alleen gebruik te maken van software die een groene vink heeft van iStandaarden https://www.istandaarden.nl/iwmo



L2	Beveiligd e-mailen	Opdrachtgever en opdrachtnemer moeten gebruik maken van applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde omgeving. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de verplichte e-mail standaarden. Zie daarvoor www.forumstandaardisatie.nl
M	Implementatie	
M1	Implementatie	Met de update van het HHM normenkader zal er beleidsinhoudelijk worden beoordeeld of dit gevolgen heeft voor de omvang van indicaties. Als dit het geval is, zullen er nadere afspraken gemaakt worden over een overgangstermijn. In de implementatiefase zal gekeken worden welke aanbieders er zijn gecontracteerd. Wanneer blijkt dat reeds gecontracteerde aanbieders weer gecontracteerd worden, is het streven om vaste combinaties tussen cliënten en aanbieders in stand te laten.
N	Zorg continuïteit	
N1		In geval van einde overeenkomst (door einde looptijd of ontbinding van deze overeenkomst) werkt aanbieder mee aan de continuïteit van de dienstverlening aan haar cliënten. Aanbieder werkt mee aan een warme overdracht van cliënten naar één of meerdere andere, (nieuw) gecontracteerde aanbieder(s) naar keuze van iedere individuele cliënt. In dit verband stelt aanbieder op verzoek van de gemeente onverwijld de cliëntgegevens ter beschikking passend binnen de wettelijke kaders. Zorgcontinuïteit wordt eveneens gewaarborgd als blijkt dat de cliënt beter op zijn plaats is bij een andere aanbieder. De oorspronkelijke aanbieder zorgt in overleg met de gemeente en cliënt voor een warme overdracht naar een nieuwe aanbieder. Aan het einde van de looptijd kan er een afbouwovereenkomst worden opgesteld m.b.t. overgang cliënten.

Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten

De volgende documenten en bijlagen zijn (in hiërarchische volgorde) van toepassing. Zij maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst die Partijen sluiten. Het gaat steeds om de gepubliceerde, meest actuele versie van:

1. De overeenkomst;
2. Nadere overeenkomsten gesloten op basis van deze overeenkomst;
3. De Nota('s) van Inlichtingen (latere versies gaan voor op voorgaande versies);
4. De Gemeentelijke inkoopdocumenten met daarin:
 - 4.1. Berekening tarieven- kostprijsonderzoek
 - 4.2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
 - 4.3. Referentieformulier.
5. Het werkafsprakenboek;
6. Het meest recente Model Algemene Inkoopvoorwaarden van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (september 2024);
5. De inschrijving van de aanbieder met daarin:
 - 5.1 Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument
 - 5.2 Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie ervaring



5.3 Plan van aanpak onderdeel 1 t/m 4.

Artikel 1.3: Looptijd

1.3.1

De overeenkomst start op 01 juli 2026 en loopt tot en met 30 juni 2028.

1.3.2

De opdrachtgever mag de overeenkomst na afloop geheel of deels verlengen met 12 kalendermaanden. Dit mag maximaal 4 keer. De overeenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging 30 juni 2032 of bij het bereiken van de maximale omvang.

1.3.3

De opdrachtgever meldt uiterlijk 6 kalendermaanden voor het einde of zij de overeenkomst wil verlengen.

1.3.4

De opdrachtgever mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 3.19.1 en 3.22 tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 6 kalendermaanden. De opdrachtnemer mag niet tussentijds opzeggen, behalve volgens artikel 1.4.2, 3.22 en 3.30.4.

Artikel 1.4: Herzieningsclausule

Dit artikel is niet van toepassing.

Artikel 1.5: Bestedingsruimte

Dit artikel is niet van toepassing.

Artikel 1.6: Opzegging bij onvoldoende inzet

Dit artikel is niet van toepassing.

Artikel 1.7: 18-/18+

Dit artikel is niet van toepassing.

Artikel 1.8: Bibob Onderzoek

1.8.1

Op deze overeenkomst is de Wet Bibob van toepassing. Dat betekent dat de opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst zelf onderzoek mag doen, op grond van de artikelen 7a, 7b en 7c van de Wet Bibob. De opdrachtgever mag ook het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het onderzoek en/of het advies mag gaan over:

1. de opdrachtnemer,
2. de combinant,
3. een onderaannemer, en/of
4. één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders.

Dit is in lijn met artikel 5 lid 2 en artikel 9 lid 2 van de Wet Bibob.

1.8.2



De opdrachtnemer, combinant, onderaannemer en/of één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, verstrekken op eigen kosten alle gevraagde informatie over hun organisatie of persoon. Zij leveren deze informatie aan zodra de opdrachtgever of het Landelijk Bureau Bibob daarom vraagt.

1.8.3.

De opdrachtgever laat de opdrachtnemer weten wanneer hij een Bibob-advies aanvraagt bij het Landelijk Bureau Bibob.

1.8.4

Na ontvangst van het advies – zoals bedoeld in artikel 1.5.3 van deze overeenkomst - informeert de opdrachtgever de opdrachtnemer en biedt hij de mogelijkheid om een zienswijze te geven. Daarbij respecteert de opdrachtgever het beginsel van hoor en wederhoor. Vervolgens beslist de opdrachtgever of hij gevolgen verbindt aan het advies en zo ja, welke. Hij houdt daarbij rekening met de regels uit de Wet Bibob.

1.8.5

Het Bibob-advies helpt de opdrachtgever bij zijn afweging om:

- a) de overeenkomst met de opdrachtnemer te ontbinden; of
- b) wel of geen toestemming te geven voor de inzet van een (beoogde) onderaannemer.

Artikel 1.9: Social Return on Investment

Opdrachtgever wil de volgende voorwaarden stellen omtrent SROI: Opdrachtnemer dient tenminste 2,5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment. Hierover rapporteert opdrachtnemer jaarlijks naar opdrachtgever hoe dit is ingezet.

Artikel 1.10: Maximale omvang en duur raamovereenkomst

Voor deze opdracht geldt een maximale hoeveelheid van 25.000 unieke cliënten over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties.

Indien binnen de totale contractduur de maximale hoeveelheid van 25.000 unieke cliënten wordt bereikt, zal de overeenkomst bij het bereiken van voornoemde maximale hoeveelheid van rechtswege eindigen. De grens van de omvang van de overeenkomst staat los van de looptijd. De overeenkomst kan dus eerder eindigen, indien de maximale omvang is bereikt.

Artikel 1.11: Wachtkamer overeenkomst

Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat er een rangorde van inschrijvingen. Met de acht inschrijvers die na beoordeling van de inschrijving op basis van gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding als beste uit de beoordeling komen, wordt een overeenkomst gesloten.

Met de inschrijver die na de beoordeling als nummer negen eindigt, wordt een wachtkamerovereenkomst afgesloten, conform het concept zoals is opgenomen in bijlage 8.

De looptijd van deze wachtkamerovereenkomst is 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Indien de overeenkomst met de winnende inschrijver voortijdig wordt beëindigd door ontbinding of faillissement kan door de opdrachtgever een beroep worden gedaan op de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is afgesloten. De wachtkamerovereenkomst wordt in dit geval omgezet naar een overeenkomst. De implementatietijd voor de overeenkomst waarvoor de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen wordt in onderling overleg vastgesteld.



Bij faillissement dient de inschrijver wiens wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen zo snel als mogelijk met de dienstverlening te starten. De exacte startdatum van de overeenkomst wordt op dat moment in overleg vastgesteld.

De inschrijver met wie een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten dient haar inschrijving derhalve gestand te doen tot 12 maanden na ingangsdatum van de afgesloten overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding. Met het uitgangspunt dat de inschrijver de mogelijkheid heeft de prijzen aan te passen conform de beschreven prijsindexering.

In het geval er rechtsmiddelen worden ingesteld tegen de gunningsbeslissing dient inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten haar inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst met de winnende inschrijver uit de aanbesteding zoals vastgesteld na de uitspraak in kort geding.



Deel 2: Bepalingen die gelden tussen de opdrachtgever en een individuele opdrachtnemer waarmee de opdrachtgever een overeenkomst sluit

Artikel 2.1: Individuele afspraken

2.1.1

In dit deel van de overeenkomst kunnen aanvullende, aanbieder-specifieke afspraken worden opgenomen die uitsluitend gelden tussen opdrachtgever en de betreffende opdrachtnemer.

2.1.2

De in dit deel opgenomen afspraken zijn aanvullend op de bepalingen van Deel 1 van de overeenkomst en mogen niet in strijd zijn met bepalingen uit Deel 3. Bij strijdigheid prevaleren de bepalingen uit Deel 3.

2.1.3

Individuele afspraken mogen niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht in de zin van de Aanbestedingswet 2012. In geval van twijfel over de toelaatbaarheid van een individuele afspraak, treden partijen met elkaar in overleg alvorens de afspraak op te nemen.

2.1.4

Indien een in Deel 2 opgenomen afspraak op enig moment in strijd blijkt te zijn met Deel 3, of een wezenlijke wijziging vormt in de zin van het aanbestedingsrecht, dan komt die afspraak te vervallen, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen van de overeenkomst.

Artikel 2.2: [evt. te maken individuele afspraken]



Deel 3: Generieke bepalingen

Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning

Artikel 3.1 – Levering van maatschappelijke ondersteuning

3.1.1

Opdrachtnemer levert maatschappelijke ondersteuning aan cliënten die volgens de regels naar hem zijn verwezen, tenzij hij aantoonbaar niet de juiste ondersteuning kan bieden.

3.1.2

Opdrachtnemer levert verantwoorde maatschappelijke ondersteuning aan cliënten waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is. Verantwoorde ondersteuning betekent: ondersteuning van goed niveau, veilig, effectief, doelmatig en afgestemd op de echte behoefte. Opdrachtnemer werkt volgens de professionele standaard en volgens wet- en regelgeving, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en gemeentelijke regels. De ondersteuning voldoet aan de definitie van gepast gebruik. Opdrachtnemer beschikt over genoeg goed opgeleide medewerkers, zoals afgesproken in de inkoopdocumenten en kwaliteitsnormen

3.1.3

Als een cliënt hulp, ondersteuning of zorg krijgt van meerdere (jeugdhulp- of zorg)aanbieders op hetzelfde adres, dan zorgt de opdrachtgever dat de hulp, ondersteuning en zorg goed op elkaar aansluiten, tenzij de opdrachtgever een andere partij daarvoor aanwijst.

3.1.4

De opdrachtnemer gebruikt methoden die bewezen werken (evidence based of practice based). Als die ontbreken of niet goed passen, mag hij gangbare methoden gebruiken uit de praktijk. Als ook die niet beschikbaar of passend zijn, toont de opdrachtnemer aan dat hij gelijkwaardige methoden gebruikt. Doet hij dat niet, dan kan de opdrachtgever dit na ingewonnen deskundig advies zien als een tekortkoming in de nakoming.

3.1.5

Elke partij zorgt dat de andere partij steeds beschikt over de juiste gegevens:

- postadres
- bezoekadres
- algemeen e-mailadres
- naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon

3.1.6

Als partijen aparte afspraken maken over individuele opdrachten onder deze overeenkomst in een nadere overeenkomst, dan blijven de regels uit deze overeenkomst volledig van kracht.

Artikel 3.2: Indexering

3.2.1

De opdrachtgever past jaarlijks een indexering toe op de tarieven. Deze indexering wordt berekend uit de som van het geprognosticeerde percentage voor het komende jaar (t+1) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar (t-1) geprognosticeerde percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve



percentage voor het lopende jaar (t). De percentages zijn verschillend voor de loonkosten en materiële kosten.

3.2.2

De opdrachtgever verhoogt of verlaagt de tarieven voor 90% op basis van het geprognosticeerde en definitieve indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling ("OVA") van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit voor personele kosten en voor 10% op basis van het geprognosticeerde en definitieve prijsindexcijfer particuliere consumptie (PPC) voor materiële kosten, van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit voor materiële kosten.

Als toelichting (voorbeeldberekening):

Percentages OVA en PPC	
Voorlopig indexcijfer OVA jaar t	4,94%
Definitief indexcijfer OVA jaar t	6,00%
Voorlopig indexcijfer PPC jaar t	2,51%
Definitief indexcijfer PPC jaar t	3,10%
Voorlopig indexcijfer OVA jaar t+1	4,18%
Voorlopig indexcijfer PPC jaar t+1	1,82%

Indexatie jaar t+1		
	OVA	PPC
Voorlopig indexcijfer jaar t	4,94%	2,51%
Definitief indexcijfer jaar t	6,00%	3,10%
Procentuele verschil definitief en voorlopig indexcijfer jaar t	1,01%	0,58%
Voorlopig indexcijfer jaar t+1	4,18%	1,82%
Aandeel	90%	10%
Verrekende indexcijfer jaar t+1	4,67%	0,24%
Indexatie jaar t+1	4,91%	

Artikel 3.3 – Marketing

3.3.1

Als de opdrachtnemer marketing gebruikt, dan houdt hij zich aan de gedragsregels voor marketing. Deze regels zijn:

- De opdrachtnemer laat duidelijk zien wie hij is op al het marketingmateriaal.
- Hij gebruikt geen telefonische marketing, huis-aan-huisverkoop of verkoop op plekken waar cliënten veel zijn.
- Hij geeft cliënten de mogelijkheid om aan te geven dat zij geen marketing meer willen ontvangen.
- Hij levert geen diensten aan cliënten als zij daar wettelijk nog geen recht op hebben.
- Hij doet zich nooit anders voor, bijvoorbeeld niet als onderzoeksbureau of enquêteur.
- Als hij persoonlijke gegevens voor marketing vraagt, dan meldt hij dit duidelijk en vraagt hij schriftelijke toestemming.
- Hij gebruikt geen agressieve verkooptechnieken richting cliënten.



3.3.2

De opdrachtnemer houdt zich ook aan deze regels bij marketing voor diensten die hij levert via een persoonsgebonden budget in de gemeente.

Artikel 3.4 – Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning

3.4.1

De opdrachtnemer garandeert dat de ondersteuning voor cliënten doorgaat.

3.4.2

Als de opdrachtnemer een risico ziet voor het doorgaan van de ondersteuning, dan meldt hij dit direct aan de opdrachtgever, met inachtneming van de privacyregels. De opdrachtnemer bevestigt deze melding schriftelijk. Op verzoek geeft hij de opdrachtgever inzage in relevante documenten. De opdrachtgever mag dan een extern onderzoek (bijvoorbeeld door een accountant) laten doen.

Partijen beschouwen de volgende situaties altijd als risicovol voor het doorgaan van maatschappelijke ondersteuning:

- a) de afgelopen drie jaar achter elkaar negatieve jaarresultaten,
- b) geldproblemen (liquiditeitsproblemen),
- c) bestuurlijke onrust,
- d) maatregelen door inspectie, gemeente of een andere toezichthouder,
- e) een tuchtrechtelijke of strafrechtelijke maatregel.

Partijen overleggen altijd bij dit soort situaties.

Artikel 3.5 – Wachttijden en cliëntenstop door opdrachtgever

3.5.1

De opdrachtnemer doet zijn best om wachttijden te voorkomen. Als er landelijke wachttijdnormen zijn, dan past de opdrachtnemer deze toe. Als er geen normen zijn, dan gelden de Treeknormen. Als de opdrachtnemer niet onder een Treeknorm voor een specifieke branche valt, dan gelden de Treeknormen Gehandicaptenzorg. Als partijen de Treeknormen Gehandicaptenzorg niet passend vinden, dan spreken zij samen een andere norm af en leggen die vast in deel 1 of 2.

3.5.2

De opdrachtnemer informeert opdrachtgever of een aangewezen partij actief over wachttijden en wachttijdbeheer. Hij meldt daar ook vooraf als wachttijden dreigen te ontstaan of juist afnemen.

3.5.3

De opdrachtnemer mag alleen een cliëntenstop instellen als de opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

3.5.4

Als de opdrachtgever vaststelt dat er een onaanvaardbare wachttijd is, dan helpt de opdrachtnemer actief met het zoeken naar een passend alternatief. Als dat niet lukt, dan moet de opdrachtnemer aantonen dat er geen alternatief is.

3.5.5

Als de opdrachtgever duidelijke signalen heeft van:

- fraude,



- slechte kwaliteit,
- of onveilige situaties voor de cliënt of zijn omgeving.

dan mag de opdrachtgever per direct:

- een cliëntenstop instellen,
- of een opdracht beëindigen en aan een andere opdrachtnemer geven.

Artikel 3.6 – Cliëntenstop door opdrachtnemer

Als de opdrachtnemer een cliëntenstop wil instellen voor een bepaalde vorm van maatschappelijke ondersteuning dan overlegt hij vooraf met de opdrachtgever over een mogelijke oplossing. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk volgens de gemaakte afspraken. Hij meldt ook of er alternatieve of passende maatschappelijke ondersteuning beschikbaar is. Dit doet hij minimaal 14 kalenderdagen voordat de cliëntenstop ingaat. De opdrachtnemer stelt de cliëntenstop pas in na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zorgt altijd voor voldoende crisishulp en andere acute hulp. Hij mag deze ondersteuning nooit weigeren.

Artikel 3.7 – Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning

De opdrachtnemer mag ondersteuning aan een cliënt weigeren of stoppen, als dit mag volgens de wet. Bij beëindiging houdt de opdrachtnemer minimaal één maand opzegtermijn aan. Op verzoek van de opdrachtgever helpt de opdrachtnemer actief met het vinden van een passend alternatief. Als er een dringende reden is, dan mag de opzegtermijn korter zijn, maar de zorgvuldigheid blijft verplicht. Totdat een alternatief is gevonden, blijft de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning of regelt hij overbruggingszorg.

Artikel 3.8 – Wijziging ondersteuningsbehoefte

Als de ondersteuningsvraag van de cliënt verandert, dan overlegt de opdrachtnemer op tijd met de cliënt over het aanvragen van een nieuw besluit bij het college. Als de opdrachtnemer is gemachtigd door de cliënt, dan doet hij de aanvraag namens de cliënt, in overleg met de cliënt.

Artikel 3.9 – Hoofd- en onderaanneming

3.9.1

De opdrachtnemer meldt vooraf aan de opdrachtgever als hij maatschappelijke ondersteuning wil uitbesteden aan een onderaannemer. Hij heeft daarvoor schriftelijke toestemming nodig, behalve bij een zelfstandige zonder personeel. De onderaannemer houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving en de bepalingen zoals opgenomen in deze overeenkomst. De opdrachtgever mag – om dat te kunnen toetsen - daarvoor een Bibob-onderzoek uitvoeren of laten uitvoeren, zoals bedoeld in artikel 1.5 van de overeenkomst. Als de uitkomst van dat onderzoek daartoe aanleiding geeft, weigert de opdrachtgever de inzet van de onderaannemer. De opdrachtnemer stelt zelf het ondersteuningsaanbod voor de cliënt samen en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

3.9.2

De opdrachtnemer schakelt de onderaannemer in op eigen risico. Hij blijft volledig verantwoordelijk voor zijn afspraken uit deze overeenkomst. De onderaannemer moet staan ingeschreven in het Handelsregister. Er mag geen straf-, bestuurs- of fraudeonderzoek lopen tegen de onderaannemer.

3.9.3

De opdrachtnemer garandeert dat zijn onderaannemer dezelfde kwaliteit levert als hij zelf moet leveren.



3.9.4

Op verzoek geeft de opdrachtnemer informatie over de onderaannemer. Partijen kunnen aanvullende afspraken maken over onderaannemerschap en vastleggen in deel 1 of 2 van de overeenkomst.

3.9.5

De opdrachtnemer maakt met elke onderaannemer afspraken. De onderaannemer mag zelf geen andere onderaannemers inschakelen, tenzij opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

3.9.6

De opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor opdrachtgever. Hij mag namens alle betrokkenen contact hebben met de opdrachtgever. De opdrachtgever betaalt alleen aan de opdrachtnemer, niet aan onderaannemers. Alleen de opdrachtnemer kan rechten uitoefenen tegenover de opdrachtgever.



Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens

Artikel 3.10 – Informatievoorziening aan de gemeente

3.10.1

De opdrachtnemer geeft de opdrachtgever op verzoek de gegevens die nodig zijn om haar taken goed uit te voeren. Dit mag alleen als dat verplicht is volgens de Wmo 2015 of andere regels. De opdrachtgever vraagt geen gegevens op als zij deze al heeft of kan krijgen van het CBS. De opdrachtgever voorkomt onnodige administratieve lasten.

3.10.2

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

3.10.3

De opdrachtnemer heeft een informatiesysteem waarmee hij direct informatie kan geven over:

- de geleverde ondersteuning
- de kwaliteit van de ondersteuning (volgens kwaliteitskaders)

Als de informatie niet openbaar beschikbaar is, dan geldt het volgende:

- a) Als een toezichthouder maatregelen oplegt aan de opdrachtnemer of zijn bestuurders, dan meldt de opdrachtnemer dit aan opdrachtgever:
 - binnen 7 kalenderdagen bij maatregelen van Wmo- of Jeugdtoezichthouder
 - binnen 7 kalenderdagen bij maatregelen van de IGJ
 - direct bij andere toezichthouders (zoals Belastingdienst of ACM)

De opdrachtnemer stuurt, als dat mag volgens de privacywet, een kopie van het onderzoek en de maatregel.

- b) Op verzoek geeft de opdrachtnemer financiële informatie over zichzelf en de onderaannemers. Het gaat om solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit.
- c) Op verzoek toont de opdrachtnemer aan dat hij voldoet aan de landelijke afspraken over financiële verantwoording. Hij levert daarbij ook een accountantsverklaring aan als dat volgens die afspraken noodzakelijk is.

3.10.4

De opdrachtgever deelt geen bedrijfsgevoelige informatie over andere opdrachtnemers, tenzij dit wettelijk verplicht is.

3.10.5

De opdrachtnemer meldt direct elke calamiteit of geweldsincident bij de gemeentelijke toezichthouder.

3.10.6

De opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoeken van de gemeentelijke rekenkamer of rekenkamercommissie. Hij levert alle gevraagde informatie en documenten op tijd aan.

3.10.7

De opdrachtnemer, combinant, onderaannemer en/of één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, doen direct en schriftelijk een melding aan de opdrachtgever zodra zich één van de onderstaande situaties voordoet binnen hun organisatie of persoon:



- a) een overheidsinstantie start een handhavingstraject of maakt het voornemen daartoe bekend;
- b) een instantie legt een bestuurlijke boete op (waaronder een fiscale vergrijpboete) of maakt het voornemen daartoe bekend;
- c) de partij krijgt de status van verdachte;
- d) de partij ontvangt een strafrechtelijke veroordeling.

De opdrachtgever kan aan de melding rechtsgevolgen verbinden.



Hoofdstuk 3: iWmo

Artikel 3.11 – iWmo

Partijen volgen altijd de meest actuele regels uit het Informatiemodel iStandaarden van Zorginstituut Nederland. In dit model staan de afspraken over werkwijze, techniek en administratie. De opdrachtnemer gebruikt goed werkende software. Zo kan hij registreren, communiceren en verantwoorden zoals het moet volgens de i-standaarden. De opdrachtnemer gebruikt daarbij het juiste Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Hij volgt eventuele extra richtlijnen, zoals die van Zorginstituut Nederland. De opdrachtnemer stuurt de iWmo-berichten op tijd, correct en volledig naar de opdrachtgever. De opdrachtgever zorgt voor een juiste administratie.



Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling

Artikel 3.12 – Onverschuldigde betaling

Als opdrachtgever per ongeluk te veel betaalt, dan vordert zij dit bedrag terug, ook als het om eerdere jaren gaat. De opdrachtgever mag dit bedrag ook verrekenen met openstaande of toekomstige declaraties. Ze telt daar wettelijke rente en kosten bij op.

Artikel 3.13 – Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning

3.13.1

Partijen passen het actuele Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein toe. Dit protocol moet passen bij de afgesproken uitvoeringsvariant.

Artikel 3.14 – Uitgangspunten voor betaling

3.14.1

De opdrachtgever betaalt voor de maatschappelijke ondersteuning volgens de afspraken in deel 1 en/of deel 2 van deze overeenkomst.

3.14.2

De opdrachtgever betaalt alleen voor ondersteuning die de opdrachtnemer echt en goed heeft geleverd, zoals afgesproken in deze overeenkomst.



Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit

Artikel 3.15 – UBO (Ultimate Beneficial Owner)

3.15.1

De opdrachtnemer heeft geen UBO (uiteindelijk belanghebbende) die onder een wettelijke sanctieregeling valt.

3.15.2

De opdrachtgever betaalt nooit aan een opdrachtnemer met een UBO die op een sanctielijst staat. De opdrachtnemer zorgt voor juiste registratie van zijn UBO in het landelijke UBO-register. Als de opdrachtgever de UBO niet kan vaststellen, dan levert de opdrachtnemer de gegevens op verzoek van de opdrachtgever aan.

3.15.3

De opdrachtgever betaalt niet aan opdrachtnemers die geen UBO melden of een UBO met een sanctie hebben.

3.15.4

Als de opdrachtnemer geen UBO-informatie verstrekt na verzoek, dan mag de opdrachtgever de betalingen opschorten tot zij de juiste informatie heeft.

Artikel 3.16 – Toezicht en handhaving

3.16.1

Het college van de Gemeente 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 de Gemeente handhaaft op regelovertreding.

3.16.2

Bij misbruik of fraude verliest de opdrachtnemer het recht op betaling voor het betrokken deel van de maatschappelijke ondersteuning. Hij moet de ondersteuning wel blijven leveren.

3.16.3

Als de opdrachtgever of de toezichthouder fraude of strafbare feiten vaststelt, dan doen zij aangifte bij het Openbaar Ministerie en melden zij dit bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude.

Artikel 3.17 – Integriteit

De opdrachtnemer zorgt dat zijn organisatie en manier van werken goed en eerlijk zijn ingericht. Met het ondertekenen van deze overeenkomst bevestigt opdrachtnemer dat hij dit begrijpt en belangrijk vindt.

Artikel 3.18 – Bevindingen toezichthouders

Als een toezichthouder (zoals de Wmo-toezichthouder, IGJ, NZa, Belastingdienst of Arbeidsinspectie) een oordeel over de ondersteuning van de opdrachtnemer geeft, dan betreft de opdrachtgever dat oordeel bij deze overeenkomst. Dit geldt ook voor oordelen over bestuurders of toezichthouders van de opdrachtnemer.



Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding

Artikel 3.19 – Niet-nakoming, opzegging en ontbinding

3.19.1

Als opdrachtnemer zijn afspraken niet nakomt, dan mag de opdrachtgever maatregelen nemen om dat te herstellen.

Opdrachtgever kan:

- prestaties en tarieven tijdelijk aanpassen
- onterecht betaalde bedragen terugvorderen of verrekenen
- tijdelijk 5% korting geven op het tarief
- de overeenkomst opzeggen

3.19.2

Als de opdrachtnemer tekortschiet, moet hij schade aan de opdrachtgever en cliënten vergoeden. De opdrachtgever moet wel proberen de schade te beperken. De opdrachtnemer blijft de ondersteuning goed uitvoeren.

3.19.3

Als de opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie tijdens de inkoopprocedure geeft, dan geldt dat als een tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.

3.19.4

De opdrachtgever mag de overeenkomst meteen en zonder rechter ontbinden als:

- a) een uitsluitingsgrond van toepassing is of de opdrachtnemer niet meer aan (geschiktheids)eisen voldoet
- b) opdrachtnemer 12 kalendermaanden geen ondersteuning levert of declareert
- c) opdrachtnemer een opgelegde herstelsanctie niet uitvoert
- d) de kwaliteit van de ondersteuning ernstig tekortschiet, ook na een herstelpoging
- e) er bewezen fraude is of sprake van een ander strafbaar feit.
- f) de opdrachtgever op basis van eigen onderzoek op grond van de Wet Bibob een negatieve conclusie trekt over de opdrachtnemer, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, met inachtneming van het begrip 'betrokkene' uit de Wet Bibob;
- g) het Landelijk Bureau Bibob een negatief advies uitbrengt over de opdrachtnemer, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze partijen, met inachtneming van het begrip 'betrokkene' uit de Wet Bibob;
- h) de opdrachtnemer, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze partijen de gevraagde informatie niet, niet volledig of niet op tijd leveren aan de opdrachtgever en/of het Landelijk Bureau Bibob;
- i) een instantie een bestuurlijke boete oplegt, waaronder een fiscale vergrijpboete.

3.19.5

Bij overmacht die langer dan 30 kalenderdagen duurt, mogen partijen de overeenkomst (deels) beëindigen zonder tussenkomst van de rechter.

3.19.6

Als de overeenkomst stopt of opdrachtnemer met zijn werk stopt, dan zorgt de opdrachtnemer voor een goede overdracht van de cliënten, met toestemming van de opdrachtgever. Op verzoek stuurt hij direct



een lijst met klantgegevens, waarbij hij rekening houdt met de privacyregels. Als er geen overdracht kan plaatsvinden, dan blijven de prestaties en tarieven gelden.

Hoofdstuk 7: Slotbepalingen

Artikel 3.20 – Overdracht van rechten en fusie

3.20.1

De opdrachtnemer mag rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst niet overdragen aan anderen. Dat mag alleen met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Deze toestemming kan voorwaarden hebben (waaronder begrepen maar niet beperkt tot het verkrijgen van extra (financiële) zekerheid). Bij pandrechten geldt deze beperking niet.

3.20.2

Als de opdrachtnemer zijn organisatie wil overdragen of de zeggenschap veranderen, dan meldt hij dit op tijd bij opdrachtgever en vraagt toestemming. Hij geeft ook aan wat de meerwaarde is voor cliënten en wat de gevolgen kunnen zijn voor de markt in de regio.

3.20.3

Als de opdrachtgever haar rechten en plichten mag overdragen aan een ander, dan garandeert hij dat die partij de verplichtingen tegenover de opdrachtnemer blijft nakomen.

Artikel 3.21 – Financiële verantwoordelijkheid

3.21.1

De opdrachtnemer staat niet garant voor derden, tenzij opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijke toestemming geeft.

3.21.2

Als de opdrachtgever een voorschot betaalt, dan mag zij dit op elk moment terugvragen of verrekenen.

3.21.3

Als iemand beslag legt op geld van opdrachtnemer bij opdrachtgever (derdenbeslag), dan mag de opdrachtgever de kosten die hierdoor ontstaan verhalen op opdrachtnemer.

Artikel 3.22 – Noodzakelijke aanpassing

Als partijen de overeenkomst moeten aanpassen, bijvoorbeeld door een wetswijziging of nieuw beleid, dan overleggen partijen zo snel mogelijk over een aanpassing. Als partijen er niet uitkomen of is aanpassen juridisch niet toegestaan, bijvoorbeeld door aanbestedingsregels, dan mag elke partij de overeenkomst opzeggen met een termijn van 3 kalendermaanden. Daarvoor is geen rechter nodig. Als het gaat om een wetswijziging, dan geldt deze meteen, tenzij de wet iets anders bepaalt.

Artikel 3.23 – Geschillenregeling

Als partijen een conflict krijgen over de uitvoering van de overeenkomst, dan overleggen zij eerst samen om een oplossing te vinden. Als dat niet lukt, leggen zij het conflict voor aan de Geschillencommissie Sociaal Domein of aan de bevoegde rechter.



Artikel 3.24 – Ongeldige overeenkomst

Als de opdrachtnemer een overeenkomst terugstuurt met doorhalingen of opmerkingen, dan mag de opdrachtgever die overeenkomst ongeldig verklaren. De opdrachtgever meldt dit schriftelijk aan opdrachtnemer. Daarna stuurt de opdrachtgever een nieuwe, ongewijzigde versie van de overeenkomst. De opdrachtnemer krijgt 3 weken om deze alsnog te ondertekenen en terug te sturen.

Artikel 3.25 – Nietigheid

Als een bepaling in deze overeenkomst ongeldig is of als een rechter die ongeldig verklaart, dan blijven de andere bepalingen gewoon geldig. Partijen overleggen samen over een vervangende afspraak die past binnen de wet. Die afspraak moet zo goed mogelijk aansluiten bij de bedoeling van deze overeenkomst.

Artikel 3.26 – Kennisgevingen en algemene inkoopvoorwaarden

3.26.1

- a) Partijen sturen mededelingen over deze overeenkomst altijd schriftelijk. Mondelinge afspraken gelden pas als die schriftelijk zijn bevestigd.
- b) Opdrachtgever blijft altijd verantwoordelijk voor zijn wettelijke taken. Als hij iets moet doen, uit hoofde van zijn bestuurlijke verantwoordelijkheden of de wet, wat niet past binnen deze overeenkomst, dan is dat geen toerekenbare fout van opdrachtgever.
- c) Deze afspraken gelden ook voor andere overeenkomsten die partijen later sluiten.

3.26.2

Op deze overeenkomst gelden de laatste model-inkoopvoorwaarden van de VNG (september 2024). Afwijkingen daarvan zijn in deze overeenkomst opgenomen. De volgende artikelen uit de VNG-voorwaarden gelden niet: 16.1, 20.1, 20.2, 21, 22, 23 en 25.3. De opdrachtnemer verklaart dat hij deze voorwaarden heeft ontvangen en hiermee akkoord gaat. Voorwaarden van de opdrachtnemer of derden gelden niet.

Artikel 3.27 – Betekenis na beëindiging

Als er afspraken in deze overeenkomst staan die ook na afloop belangrijk blijven, dan mogen partijen zich ook na afloop op die afspraken beroepen.

Artikel 3.28 – Aansprakelijkheid

3.28.1

Als opdrachtgever schade veroorzaakt tijdens de looptijd van de overeenkomst, en dit maken heeft met zijn verplichting om maatschappelijke ondersteuning te vergoeden, dan betaalt opdrachtgever nooit meer dan het afgesproken bedrag voor die ondersteuning. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor gevolgschade.

3.28.2

Als opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt en dit aan hemzelf te wijten is, dan is hij aansprakelijk voor de schade die opdrachtgever daardoor lijdt of nog zal lijden. Daarbij geldt de volgende beperking van de aansprakelijkheid:

-Als Opdrachtnemer een micro-onderneming is: EUR 1.250.000,00 per gebeurtenis en EUR 2.500.000,00 per contractjaar (of een gedeelte van een jaar) dat de overeenkomst loopt.



-In alle andere gevallen: EUR 2.500.000,00 per gebeurtenis en EUR 5.000.000,00 per contractjaar (of een gedeelte van een jaar) dat de overeenkomst loopt.

Samenhangende gebeurtenissen merken partijen daarbij aan als één gebeurtenis

3.28.3

De beperking van aansprakelijkheid uit 3.28.1 en 3.28.2 vervalt in de volgende gevallen:

- als sprake is van schadevergoeding vanwege overlijden of letsel;
- als de partij die tekortschiet of zijn personeel opzettelijk of met grove schuld handelt;
- bij schending van artikel 8 van de Algemene inkoopvoorwaarden;
- bij schending van artikel 3.31 en/of artikel 9 van de Algemene inkoopvoorwaarden, inclusief de Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijke overeenkomst (bijlage 7).

3.28.4

Opdrachtnemer sluit bij het aangaan van de overeenkomst een passende verzekering af voor de uitvoering van de overeenkomst. Hij houdt deze verzekering actief gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

3.28.5

Opdrachtnemer wijzigt het verzekerde bedrag of de polisvoorwaarden tijdens de looptijd van de overeenkomst niet ten nadele van opdrachtgever, tenzij opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming geeft.

3.28.6

Als opdrachtnemer nog niet beschikt over een verzekering die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, sluit hij deze alsnog af. Hij houdt deze verzekering ten minste aan zolang de uitvoering van de overeenkomst duurt.

Artikel 3.29 – Wijzigen van omstandigheden

3.29.1

Als er iets belangrijks verandert dat invloed heeft op deze overeenkomst, dan informeren partijen elkaar daar terstond over.

De opdrachtnemer meldt altijd:

- veranderingen in zijn organisatie (bijvoorbeeld rechtsvorm),
- veranderingen bij bestuurders,
- stopzetten van garanties,
- nieuwe of beëindigde deelnemingen.

3.29.2

Als de wet (bijvoorbeeld de Wmo 2015) verandert waardoor de afgesproken maatschappelijke ondersteuning niet meer vergoed wordt, dan stopt dat deel van de overeenkomst automatisch, vanaf de datum waarop de wijziging ingaat. De opdrachtgever hoeft in dat geval geen schadevergoeding te betalen.

Artikel 3.30 – Wijziging van de contractstandaard

3.30.1

Als de landelijke contractstandaard maatwerkovereenkomsten maatschappelijke ondersteuning (voor inspanningsgericht, outputgericht of taakgericht) wijzigt, dan passen partijen deze overeenkomst aan.



- 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 ondersteuning, zoals indexering, continuïteit van zorg, wachttijden, cliëntenstop, zorgweigerings- 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, bestedingsruimten 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

Partijen nemen de landelijke wijzigingen over, tenzij:

- a) de wijziging de aard van de opdracht te veel verandert,
- b) de prijs van de wijziging of aanvulling hoger is dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht.

3.30.3

Partijen voeren de wijziging binnen 6 kalendermaanden door, gerekend vanaf de publicatie van de nieuwe contractstandaard Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning. Als het gaat om een wetswijziging, dan gelden deze meteen, tenzij de wet iets anders bepaalt.

3.30.4

De opdrachtnemer weigert een wijziging niet zonder goede reden. Als de opdrachtnemer de wijziging niet aanvaardt, dan geldt die weigering als een opzegging van de overeenkomst met een opzegtermijn tot aan de ingangsdatum van de wijziging, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen in de wijzigingsmogelijkheden in artikel 1.4.1.

3.30.5

Opzegging op basis van dit artikel geeft geen recht op schadevergoeding. (Bij een Europese aanbestedingsprocedure:) De artikelen 2.163b, 2.163d, 2.163e en 2.163f van de Aanbestedingswet 2012 blijven gelden.

Artikel 3.31 – Inbreuk persoonsgegevens

Als de opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dan meldt hij een (mogelijke) datalek direct aan opdrachtgever, maar in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking. De opdrachtnemer geeft daarbij aan:

- wat de vermoedelijke oorzaak is,
- welke soort gegevens het betreft,
- om welke mensen het gaat,
- en om hoeveel mensen het gaat.

De opdrachtnemer neemt meteen maatregelen om het lek te stoppen en te voorkomen dat het opnieuw gebeurt. Hij informeert opdrachtgever over de maatregelen die hij heeft genomen.



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

De ondergetekenden,

De opdrachtgever
namens dezen,

De opdrachtnemer
namens dezen,

[voorletters, naam]
[functie]

[voorletters, naam]
[functie]

