

Overeenkomst Hulp bij de Huishouding 2022-2025

tussen

Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.

en

<invullen naam Dienstverlener>

Ondergetekenden

1. **Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.**, gevestigd te Kessel, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer G.M.C. (Gijs) van Lier, voorzitter, hierna te noemen als "Zorgcoöperatie"
De Zorgcoöperatie is bij de kamer van koophandel geregistreerd onder kvk nummer: 87455145

en

2. **<naam dienstverlener>**, gevestigd te **<invullen>**, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door **<invullen naam en functie>**, hierna te noemen 'Dienstverlener'

gezamenlijk, ook wel aangeduid als: "Partijen" en afzonderlijk als "Partij",

OVERWEGENDE DAT:

- De Zorgcoöperatie voor de realisatie en uitvoering gebruik wenst te maken van de diensten van derden.
- De Zorgcoöperatie hiervoor een "open house" inkoopproces hebben uitgeschreven.
- Op basis van "open house" inkoopproces, kunnen gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe Dienstverleners zich bij de Zorg Coöperatie melden voor een overeenkomst, waar bij geschiktheid een overeenkomst mee kan worden aangegaan.
- De gevraagde dienstverlening uitgevoerd wordt buitenliggend aan de WMO.
- Dienstverlener een passende aanbieding heeft gedaan voor de uitvoering Hulp bij het huishouden.
- Dienstverlener voldoet aan de gestelde eisen en randvoorwaarden.
- Partijen de afspraken als volgt wensen vast te leggen.
- De Zorgcoöperatie is als opvolgende partij van de gemeente, middels uitvoering van "Uitvoeringsovereenkomst Zorgcoöperatie Hulp bij de Huishouding" afgeleid aansprakelijk voor de juridische houdbaarheid van deze overeenkomst en de bijbehorende afspraken.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1. BEGRIPPEN

Cliënt: een inwoner van de Gemeente Peel en Maas die op basis van een beoordeling van de Dorpsondersteuner recht heeft op toetreding tot hulp bij het huishouden.

Dorpsondersteuner: Iedere deelnemende dorpskern in de Gemeente Peel en Maas wordt namens de Zorg Coöperatie vertegenwoordigd door een of meerdere Dorpsondersteuner (s).

Is eerste aanspreekpunt per kern voor Cliënt en Dienstverlener waar het de inzet van HBH betreft.

Is eerste aanspreekpunt per kern voor Dienstverlener bij alle voorkomende en noodzakelijke operationele communicatie tussen Dienstverlener en de Zorg Coöperatie.

Intakegesprek: Gesprek(ken) tussen Dorpsondersteuner en inwoner, gericht op een eerste inschatting van de hulpvraag, de beoordeling of Hulp bij het huishouden een bijdrage kan bieden aan een passende oplossing voor de inwoner en de inschatting van de omvang van te verlenen Hulp bij het huishouden.

Huishoudelijke Hulp: De medewerker van Dienstverlener, of ZZP'er die de feitelijke Dienstverlening verricht.

Zorg Coöperatie Peel en Maas: De coöperatie die namens de deelnemende kernen/dorpen de Hulp bij het huishouden (als Dorpsvoorziening) administratief begeleidt en afhandelt.

Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan inwoners van de gemeente Peel en Maas en waar de Zorg Coöperatie deze overeenkomst mee heeft gesloten.

Hulp bij het huishouden: onder Hulp bij het huishouden wordt in deze overeenkomst zowel de primaire alsmede de primaire en aanvullende dienstverlening verstaan. De werkzaamheden die hieronder vallen zijn opgenomen in bijlage 1. Activiteiten hulp bij het huishouden.

Spoedzorg: niet uitstelbare zorg, waarvan in principe alleen sprake bij Cliënten met (éénouder)gezinnen met kinderen jonger dan 12 jaar en bij Cliënten die ontslag krijgen uit het ziekenhuis. De Zorg Coöperatie kan in bijzondere gevallen nader bepalen dat er sprake van spoedhulp is.

2. INHOUD OPDRACHT

- 2.1 De opdracht dient te worden uitgevoerd in samenwerking tussen De Zorgcoöperatie en Dienstverlener, zij hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om zorg en ondersteuning tijdig, op maat en samen met inwoners te realiseren. Zij hebben elkaar nodig om te doen wat nodig is voor inwoners met een hulpvraag. Dit doen zij enerzijds door afspraken te maken over de wederzijdse verwachtingen maar vooral ook door stevig te investeren in wederzijdse samenwerking in brede zin.
- 2.2 De Zorgcoöperatie geeft in opdracht aan Dienstverlener het leveren van de noodzakelijke Hulp bij het huishouden conform de voorwaarden van deze overeenkomst en haar bijlagen.
- 2.3 Dienstverlener aanvaardt deze opdracht. De Dienstverlener verplicht zich jegens de Zorgcoöperatie de noodzakelijke Hulp bij het huishouden te realiseren en hierbij zich in alle opzichten te houden aan alle voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst
- 2.4 Het voeren van een intakegesprek door Dienstverlener maakt geen deel uit van de dienstverlening.
- 2.5 Partijen streven een cultuur van wederzijdse professionaliteit na. Zij doen of laten na alles wat de andere deelnemende Partij mogen verwachten voor succesvolle uitvoering van deze overeenkomst.
- 2.6 De Zorgcoöperatie en Dienstverlener verklaren door ondertekening van deze Overeenkomst dat zij/hij documentatie met betrekking tot deze overeenkomst zal bewaren conform wettelijke standaarden, waaronder die voor accountancy voor zover relevant.
- 2.7 Dienstverlener verklaart door ondertekening van deze Overeenkomst dat zij:
 - (a) een zakelijke of andere doelstelling of verbintenis waarvan zij redelijkerwijze kan verwachten dat deze het voorwerp van deze overeenkomst geweld aan kan doen, volledig openbaar maakt aan de Zorgcoöperatie.

- (b) op aangeven van de Zorgcoöperatie binnen veertien kalenderdagen de informatie genoemd in artikel 2.6 zal overhandigen. Het overhandigen van informatie die wettelijk of anderszins juridisch geheim is verklaard hoeft een Dienstverlener nooit te overhandigen.

- 2.8 De Zorgcoöperatie kan de Dienstverlener verzoeken vanuit de samenwerking en gezamenlijk gestelde doelen om specifieke personele inzet te leveren voor participatie in een verbeter- innovatie team ten behoeve van de door ontwikkeling Dorpsvoorziening Hulp bij Huishouding.
- 2.9 Dienstverlener en de Zorgcoöperatie hebben gedurende de looptijd van deze overeenkomst minimaal éénmaal per jaar overleg over de invulling van de inhoud opdracht. Daarnaast kan een Partij om een overleg verzoeken wanneer zij daartoe aanleiding ziet.
- 2.10 De doelstelling van de Zorgcoöperatie is om vanuit samenwerking, met een inspanningsverplichting van Dienstverlener aan deelname doorontwikkeling, om nu maar ook naar de toekomst gezamenlijk de dienstverlening te kunnen blijven leveren. Streven is naar een partnerschap op termijn.

Een partnerschap is een toegewijde, stabiele relatie tussen twee partijen die mogelijk voor een langere termijn wordt aangegaan, waarbij beide partijen verantwoordelijk zijn voor de algehele samenwerking en ontwikkeling en bovendien voordelen oplevert voor beide partijen om naar de toekomst de dienstverlening te kunnen blijven leveren

3. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 Deze overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd. De overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2023 en heeft een looptijd van drie jaar. De overeenkomst eindigt derhalve op 31 december 2025
- 3.2 De overeenkomst kan twee maal verlengd worden voor een periode van 3 jaar.
- 3.3 Partijen laten uiterlijk zes maanden voor het einde van de overeenkomst schriftelijk aan elkaar weten of zij de overeenkomst wensen te verlengen.
- 3.4 De overeenkomst eindigt van rechtswege op de in lid 3.1 genoemde einddatum tenzij deze overeenkomst conform lid 2 en 3 is verlengd. In dat geval eindigt de overeenkomst van rechtswege op de verlengde einddatum.
- 3.5 Dienstverlener verplicht zich ertoe dat bij de overdracht van hun onderneming aan een derde, of bij overdracht van de zeggenschap over hun onderneming aan een derde, of bij overdracht van de activiteiten zoals in deze overeenkomst beschreven aan een derde, dat die derde de rechten en verplichtingen zoals vastgelegd in deze overeenkomst ongewijzigd overneemt. Dit geldt eveneens voor verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomsten waaraan zij deelneemt. Het overdragen van activiteiten uit deze overeenkomst aan een derde is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Zorgcoöperatie.

4. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 Wanneer een Dienstverlener gedurende zes maanden geen cliënten van de Zorgcoöperatie heeft en om die reden niets factureert kan de overeenkomst per direct door de Zorgcoöperatie schriftelijk worden opgezegd.
- 4.2 De overeenkomst kan tussentijds worden opgezegd op grond van gewichtige redenen van zodanig klemmende aard, dat redelijkerwijs van de opzeggende partij niet gevergd kan worden de overeenkomst voort te zetten. Hierbij wordt een termijn van zes maanden in acht genomen. In basis zal niet als gewichtige reden wordt aangemerkt de situatie waarin Dienstverlener aangeeft dat het tarief als bedoeld in artikel 9.1 niet langer toereikend is, doch afhankelijk van (economische) situatie en goede onderbouwing door Dienstverlener, kan hiervan afgeweken worden.
- 4.3 Indien Dienstverlener in surseance van betaling of faillissement verkeert de Zorgcoöperatie de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, beëindigen of ontbinden, zonder dat daardoor enige vorm van schadeplichtigheid jegens Dienstverlener ontstaat. Overname van de Dienstverlener door of fusie met een derde partij wordt slechts na schriftelijke toestemming van de Zorgcoöperatie geaccepteerd.

- 4.4 In afwijking van het vorige lid kan in overleg tussen (de curator van) Dienstverlener en de Zorgcoöperatie een derde partij de overeenkomst overnemen, indien aan alle in dit lid genoemde voorwaarden is voldaan.
- (i) Europese of nationale (aanbestedings-)regels staan een dergelijke overname niet in de weg.
 - (ii) Alle Cliënten worden onverkort en met dezelfde voorziening overgenomen door deze derde.
 - (iii) Alle voorwaarden in deze Overeenkomst worden onvoorwaardelijk geaccepteerd en uitgevoerd door deze derde.
- 4.5 De Zorgcoöperatie kan bij vermoedens dat een Dienstverlener niet langer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van kwaliteitsborging hem tussentijds verzoeken alsnog conform de aangegeven bewijslast aan te tonen dat hij voldoet. Indien uit de aangeleverde gegevens blijkt dat Dienstverlener inderdaad niet langer voldoet kan de Zorgcoöperatie de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.
- 4.6 De Zorgcoöperatie kan tussentijds bij vermoedens dat één van de uitsluitingscriteria van toepassing is op een deelnemende Dienstverlener, daadwerkelijk toetsen of de Dienstverlener nog steeds aan geen van de uitsluitingscriteria voldoet. Indien blijkt dat Dienstverlener inderdaad niet langer voldoet kan de Zorgcoöperatie de overeenkomst, na het laten verstrijken van een gezamenlijk overeengekomen hersteltermijn, met onmiddellijke ingang beëindigen.
- 4.7 In geval van beëindiging verplicht Dienstverlener zich om per direct in overleg te treden met de Zorgcoöperatie over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening door een derde partij. Dienstverlener verplicht zich tot redelijkerwijs te verlenen medewerking bij voornoemde overname op zodanige wijze dat cliënten hiervan zo min mogelijk hinder ondervinden en zonder dat dit tot extra financiële aanspraken van Dienstverlener kan leiden.

5. NIET-NAKOMING CQ ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

- 5.1 Indien één van de partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze overeenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden geboden om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 5.2 De partij die zijn verplichting(en) voortvloeiend uit deze overeenkomst niet nakomt of verzuimd heeft om binnen de gestelde termijn hieraan te voldoen, schiet toerekenbaar tekort in de nakoming van zijn verplichtingen. De andere partij is bevoegd de overeenkomst (per direct) zonder schadevergoedingsplicht zijnerzijds, te ontbinden.
- 5.3 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Zorgcoöperatie het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Dienstverlener niet voldoet aan de uitvraag vereisten ter zake van de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze overeenkomst of indien de verplichte- en facultatieve uitsluitingsgronden zoals opgenomen in de uniforme eigen verklaring voor het aanbestedingsprocedure.
- 5.4 In geval van fraude heeft de Zorgcoöperatie het recht om de overeenkomst te beëindigen en/of schadevergoeding te vorderen. De Zorgcoöperatie heeft het recht ten onrecht gedane betalingen terug te vorderen, vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties of bevoorschottingen.
- 5.5 In geval van ontbinding verplicht Dienstverlener zich om per direct in overleg te treden met de Zorgcoöperatie over de (mogelijk) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Cliënten door een derde partij. Dienstverlener verplicht zich tot redelijkerwijs te verlenen medewerking bij voornoemde overname op zodanige wijze dat de Cliënten hiervan zo min mogelijk hinder ondervinden en zonder dat dit extra financiële aanspraken van Dienstverlener kan leiden.

6. WERKZAAMHEDEN VAN DIENSTVERLENER

- 6.1 Dienstverlener levert haar diensten indien daarom verzocht wordt in alle kernen van de Gemeente Peel en Maas, of uitsluitend in die kern of kernen die Dienstverlener specifiek heeft aangegeven.
- 6.2 Activiteiten die de Dienstverlener moet uitvoeren zijn tevens opgenomen in **bijlage 1** van deze overeenkomst. Cliënten en Dorpsondersteuner dienen tevreden te zijn over de uitvoering van deze activiteiten en de wijze waarop deze resultaten worden bereikt.
- 6.3 Dienstverlener levert aan de Cliënt de activiteiten zoals genoemd in lid 6.2 van dit artikel.
- 6.4 Dienstverlener levert alleen Hulp bij het huishouden aan een Cliënt op basis van een beoordeling van de Dorpsondersteuner, de beoordeling bevat het aantal inzetbare uren bij de Cliënt en een (korte) beschrijving van de activiteiten.
- 6.5 Dienstverlener neemt nadat de Dorpsondersteuner aanmelding bij de Dienstverlener heeft gedaan en Dienstverlener de aanmelding ook heeft geaccepteerd, contact op met de Cliënt uiterlijk binnen vijf werkdagen. Dienstverlener start met de hulp in overleg met de Cliënt uiterlijk binnen 14 werkdagen of op een later tijdstip dat in overleg en met goedkeuring van de Cliënt en Dorpsondersteuner is afgesproken. De termijnen starten op de datum dat de Dienstverlener van de Dorpsondersteuner een bericht ontvangt. Als de Dienstverlener de Cliënt niet binnen 14 werkdagen kan helpen is er sprake van een wachttijd, tenzij Cliënt zelf kiest voor een startdatum die niet binnen de genoemde termijn ligt.
- 6.6 De Dienstverlener die te maken krijgt met wachttijd als bedoeld in lid 6.5 informeert de Dorpsondersteuner en Cliënt hierover. Indien Cliënt vrijwillig wil wachten totdat hulp geleverd kan worden verwacht de Dorpsondersteuner van de Dienstverlener geen verdere actie. Indien Cliënt niet wil wachten, zorgt Dienstverlener in overleg met de Dorpsondersteuner voor een gelijkwaardige oplossing middels het overdragen van de Cliënt naar een andere gecontracteerde Dienstverlener.
- 6.7 Dienstverlener verleent steeds zijn medewerking aan de in artikel 6.2 opgenomen handelingen. Als Dienstverlener bij wachttijden als bedoeld in artikel 6.5 na 14 werkdagen geen gelijkwaardige oplossing vinden, draagt Dienstverlener in basis de volledige kosten voor het bereiken van een gelijkwaardige oplossing, zoals bijvoorbeeld de inzet van medewerkers van andere organisaties.
- 6.8 Dienstverlener start binnen 24 uur als sprake is van Spoedhulp. Dit geldt alleen op werkdagen, weekend is uitgesloten van deze eis.
- 6.9 Dienstverlener legt alle relevante specifieke afspraken voor de hulp en de hulpverlening vast in een Hulpovereenkomst met de Cliënt. De Hulpovereenkomst maakt Dienstverlener op in tweevoud waarna Dienstverlener en Cliënt ondertekenen. Ondertekening van de Hulpovereenkomst moet plaatsvinden door Cliënt, door een door Cliënt aangewezen persoon op basis van mandaat of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijk vertegenwoordiger. De looptijd van de Hulpovereenkomst is gelijk aan de looptijd van de laatst afgegeven Beoordeling van de Dorpsondersteuner. Tussentijdse opzegging van de Hulpovereenkomst door Cliënt of Dienstverlener blijft mogelijk.
- 6.10 Dienstverlener levert bij aanvang van de hulpverlening, aan de Client de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands:
- (a) de wijze van uitvoering van de hulp;
 - (b) het afzeggen van de hulp;
 - (c) het weigeren en stopzetten van de hulp;
 - (d) klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorginstellingen;
 - (e) een algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties.
- 6.11 Dienstverlener biedt Cliënten de mogelijkheid bij ontevredenheid en met opgaaf van redenen binnen een termijn van vier weken een andere hulp toegewezen te krijgen, onverlet de keuze van Cliënt om tot opzegging van de Hulpovereenkomst met de Dienstverlener over te gaan, en te kiezen voor een andere Dienstverlener. Ook hier geldt een opzegtermijn van vier weken.

- 6.12 Dienstverlener zet bij het uitvoeren van de Voorziening Hulp bij de huishouding alleen personeel in dat aantoonbaar beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de activiteiten zoals genoemd in artikel 6.2 te kunnen uitvoeren. Zowel de medewerkers in vaste dienst als de medewerkers in tijdelijke dienst dienen te beschikken over deze competenties en vaardigheden. De Cliënt krijgt een vaste huishoudelijke hulp toegewezen. Gedurende een kortdurende periode van afwezigheid van de hulp wordt geen huishoudelijk werk verstrekt indien het gaat om een periode die voorzien en te plannen is en/of in redelijkheid kan worden opgevangen door de Cliënt zelf en/of hulp uit het sociale netwerk.
- 6.13 Dienstverlener zorgt ervoor dat zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde werknemers zich als werknemer van die Dienstverlener aan de Cliënt, kunnen legitimeren.
- 6.14 Dienstverlener stelt aan de Cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking voor de inzet van hulpen zodat de Cliënt duidelijk weet wat deze wel of niet van de hulp mag verwachten.
- 6.15 Dienstverlener is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde hulp bij het huishouden. Het staat Dienstverlener vrij hiervoor protocollen te hanteren. Als deze protocollen wettelijk zijn voorgeschreven ,anders dan vanuit de WMO, dan hanteert de Dienstverlener deze per definitie.
- 6.16 De Dienstverlener dient binnen deze overeenkomst periode van 3 jaar representatieve klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren onder de cliënten. Het huidige systeem van Dienstverlener kan hiervoor worden toegepast. De uitslag wordt ter beschikking gesteld aan De Zorgcoöperatie.
- 6.17 Dienstverlener is gehouden om het in te zetten personeel minimaal te belonen conform de Cao Verpleeg- & Verzorgingshuizen & Thuiszorg (Cao VVT).
- 6.18 Indien Dienstverlener vanuit zijn expertise vaststelt dat aan Cliënt Hulp bij de Huishouding mogelijk aanvullende afwijkende hulp verleend dient te worden door andere hulpverleners, dan treedt Dienstverlener hierover in overleg met de Dorpsondersteuner..
- 6.19 Dienstverlener zet voldoende gekwalificeerd Personeel in:
- (a) dat de Nederlandse taal voldoende beheerst in woord en geschrift, voor het kunnen vervullen van de gevraagde activiteiten.
 - (b) dat de normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van Cliënten respecteert;
 - (c) dat om kan gaan met onverwachte situaties;
 - (d) dat in staat en bereid is om over de werkzaamheden en voortgang te communiceren met Cliënten en/of belangenbehartigers en/of Dorpsondersteuner;

Welke daarnaast bij levering van aanvullende dienstverlening voldoende gekwalificeerd is:

- (e) om de eigen regie en zelfredzaamheid van Cliënten te stimuleren, rekening houdend met de beperkingen van Cliënten;
- (f) om wijzigingen in de situatie van Cliënten te signaleren die nopen tot zwaardere, lichtere en/of andersoortige Zorgverlening.

7. WERKZAAMHEDEN VAN ZORGCOÖPERATIE - DORPSONDERSTEUNER

- 7.1 Naast aanvraag vanuit Cliënten uit de dorpskernen, kan ook de Gemeente Peel en Maas de Zorgcoöperatie informeren over Cliënten die een Beoordeling van de Dorpsondersteuner dienen te ontvangen voor toelating tot de dienstverlening hulp bij het huishouden,
- 7.2 De Dorpsondersteuners beoordelen de hulpvraag hulp bij het Huishouden van Cliënten uit de dorpskernen van de Gemeente Peel en Maas .Bij een positieve beoordeling informeert deze de cliënt over welke dienstverleners gecontracteerd zijn. De Cliënt heeft vrije keuze in Dienstverlener.
- 7.3 De Dorpsondersteuner kent Dienstverlener een opdracht toe tot het leveren van hulp bij deHuishouding aan een Cliënt, als de Cliënt te kennen geeft van de diensten van die specifieke Dienstverlener gebruik te willen maken (Acceptatieplicht Dienstverlener).

- 7.4 De Dorpsondersteuner kan zelf ook andere gecontracteerde Dienstverlener benaderen, indien een Dienstverlener bij een situatie waarin een wachttijd bestaat na vijf werkdagen geen gelijkwaardige oplossing vindt zoals beschreven in artikel 6.5.

8. WIJZE VAN MONITOREN VAN KWALITEIT EN VERANTWOORDING

- 8.1 De Zorgcoöperatie controleert op cliëntniveau of het aantal gedeclareerde uren de geldende indicatie conform de Beoordeling van de Dorpsondersteuner niet overschrijdt. De Zorgcoöperatie hanteert daarbij de regel dat binnen een jaar het aantal ingediende uren het maximum aantal geïndiceerde uren niet mag overschrijden.
- 8.2 Dienstverlener levert elk jaar éénmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over de dienstverlening naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Indien naar inzicht van de Zorgcoöperatie sprake is van bovenmatig aantal klachten (in vergelijking met andere soortgelijke Dienstverleners) of indien de Zorgcoöperatie van mening is dat de getroffen maatregelen onvoldoende zijn, zal Dienstverlener op eerste verzoek daartoe een actieplan hoe te komen tot verbetering aanleveren. Dienstverlener levert vervolgens een totaalrapportage van ontvangen klachten als eerder genoemd per kwartaal aan. Indien uit de twee opvolgende kwartaalrapportages ondanks het actieplan geen verbetering blijkt heeft de Zorgcoöperatie het recht deze overeenkomst tussentijds te beëindigen.
- 8.3 Dienstverlener levert het cijfer dat zij (frequent) ontvangen op basis van het eigen (representatieve steekproef) cliënttevredenheidsonderzoek aan de Zorgcoöperatie. Uit onderzoek moet blijken dat Cliënten tevreden zijn over de uitvoering van de activiteiten en de wijze van de te bereiken van resultaten. Indien blijkt dat Cliënten niet tevreden zijn, levert Dienstverlener een verbeterplan aan op welke wijze zij tot een voldoende cliëntbeoordeling gaan komen. Partijen stemmen vervolgens af wanneer een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek gehouden dient te worden. Indien hieruit blijkt dat Cliënten wederom niet tevreden zijn heeft de Zorgcoöperatie het recht deze overeenkomst tussentijds te beëindigen.

9. WIJZE VAN FINANCIEREN EN BETALEN

- 9.1 De Zorgcoöperatie betaalt de Dienstverlener een bedrag van **€ 31,46 per uur, exclusief BTW** (prijsniveau juni 2022) voor de combinatie inzet van primaire en aanvullende hulp bij de hushouding.
- Dit tarief wordt jaarlijks met de reguliere OVA-index geïndexeerd conform uitvraag aanbesteding.
- 9.2 Op grond van de CAO-VVT zal naast de reguliere OVA-index (art. 9.1), jaarlijks rekening gehouden worden met de gemiddelde periodiekmix in de vaststelling van het geïndexeerde tarief. Dienstverlener dient hiertoe op het eerste verzoek van Opdrachtgever een overzicht van de dan geldende periodiekmix te verstrekken. Uit die periodiekmixen van de aanbieders wordt een gemiddelde gehaald, dit wordt vergeleken met het in de huidige rekentool ingevulde gemiddelde. De verhoging die daaruit volgt wordt voorgesteld in een percentage bovenop de Ova indexering. Het definitieve OVA percentage dat gepubliceerd wordt op de site van de NZA van het voorgaande jaar wordt gebruikt als basis voor de indexatie voor het komende jaar.
- 9.3 Dienstverlener factureert op basis van de afspraken tussen Huishoudelijke hulp en Cliënt binnen de beoordeling van de Dorpsondersteuner. Dienstverlener factureert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde uren Huishoudelijke hulp. De hierbij behorende te hanteren werkwijze zal tussen partijen middels werkafspraken worden vastgelegd. Deze werkafspraken maken onlosmakelijk deel uit van deze overeenkomst.
- 9.4 Voor alle facturen geldt dat deze altijd per Hulpperiode moeten worden aangeleverd. De Hulpperiodes bestaan uit achtereenvolgende periodes van 1 maand en lopen gelijk met de maanden van het jaar. Facturen moeten binnen 4 weken na afloop van een Hulpperiode worden ingediend. Zie ook Art. 9.3 met betrekking tot werkafspraken.
- 9.5 De Zorgcoöperatie betaalt de facturen van de Dienstverlener na een controle op juistheid en volledigheid binnen maximaal dertig kalenderdagen. Indien de Zorgcoöperatie bij controle en/of verificatie vaststelt dat ten

onrechte bedragen zijn gedeclareerd, dan wel uitbetaald, behoudt de Zorgcoöperatie zich het recht voor deze bedragen terug te vorderen, dan wel te verrekenen met opvolgende declaraties.

Partijen kunnen na onderling overleg afwijken van bovenstaande werkwijze en kiezen voor een minder belastende administratieve afhandeling, doch benoemde uitgangspunten blijven van kracht.

Zie ook Art. 9.3 met betrekking tot werkafspraken.

- 9.6 De facturen over het voorgaande kalenderjaar moeten uiterlijk 3 maanden na het verstrijken van het betreffende kalenderjaar ingediend zijn. Indien de factuur later ingediend wordt, zal deze factuur niet meer betaalbaar gesteld worden. Zie ook Art. 9.3 met betrekking tot werkafspraken.
- 9.7 Dienstverlener verstrekt de Zorgcoöperatie indien nodig de noodzakelijke informatie die de Zorgcoöperatie nodig heeft voor het uitvoeren van de accountancy en/of andere verantwoordingsseisen naar de Gemeente Peel en Maas.
- 9.8 Indien Dienstverlener niet meewerkt aan het aanleveren van de juiste gegevens op het gebied van accountancy zoals beschreven in artikel 9.7, dan behoudt de Zorgcoöperatie zich het recht voor om een forensisch accountant in te zetten. Hiermee vindt onafhankelijk en onpartijdig feitenonderzoek plaats dat kan dienen als ondersteuning bij geschillen en fraudepreventie.

10. JAARVERANTWOORDING

- 10.1 Dienstverlener verstrekt, uitsluitend op verzoek, voor 1 maart van het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft, een specifiek voor de Zorgcoöperatie opgestelde productverantwoording aan.
- 10.2 De Zorgcoöperatie voorziet bij een verzoek aan Dienstverlener, deze van een te hanteren format ter aanlevering van de verantwoording zoals dat is bepaald in artikel 10.1.
- 10.3 Dienstverlener kan de kosten die voortvloeien uit de naleving van het bepaalde in de leden 1 en 2 en eventuele reviews op verzoek van de Zorgcoöperatie accountant, niet verhalen op de Zorgcoöperatie en dient deze zelf te bekostigen.
- 10.4 Voor een correcte naleving van Art. 10.1 t/m Art. 10.3 zal de te hanteren werkwijze tussen partijen middels werkafspraken worden vastgelegd. Deze werkafspraken maken onlosmakelijk deel uit van deze overeenkomst.

11. WIJZIGEN

- 11.1 Partijen kunnen elkaar een voorstel doen tot wijziging van deze overeenkomst inclusief bijlagen. Een wijzigingsvoorstel wordt schriftelijk gedaan en bevat in ieder geval een gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde wijzigingen en de gevolgen van de voorgestelde wijziging voor de Cliënt, de Zorgcoöperatie en de Dienstverlener.
- 11.2 Wijzigingen van deze overeenkomst, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk door daartoe bevoegde personen zijn overeengekomen, door beide partijen zijn goedgekeurd doormiddel van ondertekening en als addendum zijn toegevoegd aan deze overeenkomst.
- 11.3 Wijzigingen of aanvullingen van deze overeenkomst betreffen geen wezenlijke wijzigingen op deze overeenkomst of bijbehorende bijlagen.

12. AANSPRAKELIJKHEID, VRIJWARING EN VERZEKERING

- 12.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door deze partij geleden of te lijden schade, welke verband houdt met de

activiteiten en leveringen die door Dienstverlener dienen te worden verricht ter uitvoering van deze overeenkomst.

- 12.2 Tot de schadevergoeding behoort in ieder geval vermogensschade indirect schade. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
- Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade;
 - Redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
 - Redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.
- Tevens komen alle kosten die de Zorgcoöperatie maakt voor herstel van eventuele schade of voor het alsnog uitvoeren van de overeenkomst door een derde voor vergoeding in aanmerking.
- 12.3 De partij die in zijn verplichtingen tekortschiet vrijwaart de andere partij voor eventuele aanspraken van derden op vergoeding van de schade.
- 12.4 Voor zover de Zorgcoöperatie in rechte zal worden betrokken, stelt hij Dienstverlener in de gelegenheid zich te voegen in de procedure.
- 12.5 Dienstverlener draagt zorg voor een adequate verzekering tegen aansprakelijkheid als genoemd in de overeenkomst en de wet. De verzekering dient voldoende dekking te bieden voor aansprakelijkheid van Dienstverlener gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst. De verzekering dient een einddatum te hebben die gelegen is na het tijdstip waarop Dienstverlener aan al zijn verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan.
- 12.6 Vrijwaring BTW risico:
Dienstverlener wordt gevrijwaard van BTW risico in het geval in een later stadium blijkt dat alsnog BTW verrekening van toepassing is. Een mogelijke nabetaling van BTW) is budgettair afgedekt bij de Gemeente Peel en Maas en derhalve ook bij de Zorgcoöperatie Peel en Maas U.A.

13. GESCHILLENREGELING EN TOEPASSELIJK RECHT

- 13.1 De rechtsverhouding tussen Partijen wordt beheerst door Nederlands recht.
- 13.2 Geschillen tussen Partijen zullen zoveel mogelijk in goed overleg tussen Partijen tot een oplossing worden gebracht.
- 13.3 Geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst zullen worden beslecht in een procedure bij de Rechtbank Limburg.

14. PRIVACY

- 14.1 Verwerking van persoonsgegevens bij de uitvoering van deze overeenkomst geschiedt met inachtneming van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving gestelde voorschriften.
- 14.2 Partijen zijn voor de verwerking van persoonsgegevens die onder hun verantwoording vallen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk in de zin van de AVG. Partijen wisselen enkel gegevens uit die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en zullen zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens op een adequaat niveau te beveiligen.
Een data lek zal door de betreffende verwerkingsverantwoordelijke zelf worden afgehandeld, volgens eigen procedure. Daarbij wordt de andere Partij wel onverwijld op de hoogte gesteld.

Bovenstaande geldt ook voor de Dorpsondersteuners, welke onder verantwoordelijkheid vallen van de Zorgcoöperatie, in hun communicatie naar de Dienstverlener.

- 14.3 Indien Partijen bij de uitvoering van de overeenkomst een beroep doen op Derden, dan leggen zij een gelijke verplichting op als genoemd in dit artikel

15. SLOTBEPALINGEN

- 15.1 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken.
- 15.2 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten alsmede alle (overige) afspraken ter uitvoering van de overeenkomst die tijdens de looptijd van deze overeenkomst tussen de Zorgcoöperatie en Dienstverlener worden gesloten.
- 15.3 Ongeacht het overige bepaalde in deze overeenkomst zullen in ieder geval de volgende verplichtingen na het einde van de overeenkomst van toepassing blijven: geheimhouding, eigendomsrechten, aansprakelijkheid en geschilbeslechting, alsmede verplichtingen welke naar hun aard de duur van de overeenkomst overstijgen.
- 15.4 Indien een of meer bepalingen van de overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn of worden, blijven de overige bepalingen van kracht. Nietige of vernietigbare bepalingen worden in overleg door Partijen vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zo goed mogelijk de oorspronkelijke intentie van Partijen benadrukken.

ALDUS OVEREENGEKOMEN

De Zorgcoöperatie, vertegenwoordigd door <naam>, <functie>

Op [datum]

..... [handtekening]

en

<naam aanbieder>

Vertegenwoordigd door

<naam vertegenwoordiger>, bevoegd vertegenwoordiger, <functie>

Op [datum]

..... [handtekening]

BIJLAGEN:

Aan deze overeenkomst zijn bij de ondertekening de volgende bijlagen gehecht, welke een integraal onderdeel daarvan uitmaken: In geval van strijdigheid tussen de inhoud van de overeenkomst en de inhoud van de aangehechte bijlagen, prevaleert het bepaalde in de overeenkomst;

1. Activiteiten Hulp bij de Huishouding: primair en aanvullend
2. Tarievenblad HbH 2022,;
Niet bijgevoegd gezien het volgen van de huidige prijsstelling (prijsniveau juni 2022)
3. Uitvraag Hulp bij de Huishouding
- 4, Eigen Verklaring
5. Inschrijfformulier Hulp bij de Huishouding
6. Akkoordverklaring bijlagen
7. Werkafspraken financiële paragrafen (**nog nader door partijen op te stellen**)
8. Werkafspraken kwaliteitsborging en metingen (**nog nader door partijen op te stellen**)

Bijlage 1. Activiteiten hulp bij de Huishouding

Hulp bij de huishouding

Hulp bij de huishouding (d.w.z. ondersteuning bij het huishoudelijk werk) zorgt voor een bijdrage in het zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam kunnen blijven leven. In een intakegesprek van de Dorpsondersteuner met de inwoner wordt samen in het vraagverhelderingsgesprek de afweging gemaakt wat mogelijk is: eigen kracht, eigen netwerk of reguliere diensten als was- en strijkservice. Alleen als deze mogelijkheden er niet of onvoldoende zijn kan ondersteuning als een dorpsvoorziening worden verstrekt, aanvullend op wat de inwoner nog zelf kan.

Doel:

- De cliënt wordt ondersteund in het voeren van het huishouden
- De cliënt wordt (indien noodzakelijk) ondersteund bij de was verzorging.
- De cliënt doet naar eigen mogelijkheid mee.

Resultaat: de cliënt kan zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam thuis wonen.

Doelgroep:

De doelgroep zijn inwoners van de gemeente Peel en Maas die noodzakelijke hulp bij het huishouden nodig hebben, vanwege langdurige psychische/psychiatrische en/of lichamelijke beperkingen en die niet of onvoldoende kunnen terug vallen op hun eigen netwerk.

Activiteiten dienstverlening:

➤ **Primaire hulp bij de huishouding**

Schoon en leefbaar huis en was verzorging betekent het overnemen van huishoudelijke taken die de cliënt zelf of het netwerk niet meer kan uitvoeren. Het gaat hierbij om:

- Zware huishoudelijke taken (stofzuigen, natte cel schoonmaken, bed verschonen, dweilen)
- Lichte huishoudelijke taken (opruimen, afstoffen)
- Was verzorging (wassen, drogen en strijken), zodat schone en draagbare kleding, alsmede textiel een beddengoed beschikbaar is en blijft

➤ **Aanvullende hulp bij de huishouding (aanvullend op de Primaire hulp):**

Naast het aanbieden van primaire hulp, kan de dienstverlener de cliënt (nieuwe) vaardigheden aanleren om (een gedeelte van) de huishoudelijke taken zelfstandig te kunnen uitvoeren en hierdoor meer zelfredzaam te zijn.

Het gaan dan om:

- Aanleren van vaardigheden huishoudelijke taken
- Leren omgaan met beperkingen in het licht van huishoudelijke taken
- Bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid
- Bieden van structuur

Daarnaast wordt er verwacht het signaleren van veranderingen die invloed hebben op de zelfredzaamheid en hier vervolgens actie op te nemen passend bij de verandering. Een terugkoppeling/afstemming hierover dient ter alle tijden plaats te vinden richting Dorpsondersteuning.