

Overeenkomst

Maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning

Was- en Strijkservice

2027 - 2030

Gemeente Montferland

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Partijen	4
Overwegingen	5
Definities	7
Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en aanbieder waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit.....	8
Artikel 1.1: Voorwerp van de overeenkomst	8
Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten	8
Artikel 1.3: Looptijd.....	8
Artikel 1.4 Herzieningsclausule	9
Artikel 1.5 n.v.t.	9
Artikel 1.6 n.v.t.	9
Artikel 1.7 n.v.t.	9
Artikel 1.8: Bibob Onderzoek	9
Artikel 1.9 Inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return).....	10
Artikel 1.10 Bestuur	11
Artikel 1.11 Gegevensbescherming	11
Artikel 1.12 Vigerende wet- en regelgeving	12
Artikel 1.13 Kwaliteit personeel	12
Artikel 1.14 bedrijfsvoering van Aanbieder.....	13
Artikel 1.15 Dienstverlening en kwaliteit	13
Artikel 1.16 administratie & werkwijze	14
Artikel 1.17. Bijeenkomsten.....	15
Artikel 1.18 Klachtenregeling	15
Artikel 1.19 Klachten in relatie tot de Gemeente	16
Artikel 1.20 Cliënttevredenheidsonderzoek	16
Artikel 1.21 Antidiscriminatiebeleid.....	16
Artikel 1.22 Innovatie	17
Artikel 1.23 Overige eisen aan de voorziening	17
Deel 2: Bepalingen die gelden tussen De Gemeente en een individuele Aanbieder waarmee De Gemeente een overeenkomst sluit	18
Deel 3: Generieke bepalingen	19
Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning.....	19
Artikel 3.1 – Levering van maatschappelijke ondersteuning.....	19
Artikel 3.2: Indexering	19
Artikel 3.3 – Marketing.....	20

Artikel 3.4 – Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning	20
Artikel 3.5 – Wachttijden en cliëntenstop door De Gemeente.....	20
Artikel 3.6 – Cliëntenstop door Aanbieder	21
Artikel 3.7 – Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning.....	21
Artikel 3.8 – Wijziging ondersteuningsbehoefte.....	21
Artikel 3.9 – Hoofd- en onderaanneming.....	22
Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens.....	23
Artikel 3.10 – Informatievoorziening aan de gemeente	23
Hoofdstuk 3: iWmo	25
Artikel 3.11 – iWmo.....	25
Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling	26
Artikel 3.12 – Onverschuldigde betaling	26
Artikel 3.13 – Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning.....	26
Artikel 3.14 – Uitgangspunten voor betaling	26
Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit	27
Artikel 3.15 – UBO (Ultimate Beneficial Owner)	27
Artikel 3.16 – Toezicht en handhaving	27
Artikel 3.17 – Integriteit.....	27
Artikel 3.18 – Bevindingen toezichthouders.....	27
Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding	28
Artikel 3.19 – Niet-nakoming, opzegging en ontbinding.....	28
Hoofdstuk 7: Slotbepalingen	30
Artikel 3.20 – Overdracht van rechten en fusie.....	30
Artikel 3.21 – Financiële verantwoordelijkheid.....	30
Artikel 3.22 – Noodzakelijke aanpassing.....	30
Artikel 3.23 – Geschillenregeling	30
Artikel 3.24 – Ongeldige overeenkomst	30
Artikel 3.25 – Nietigheid.....	31
Artikel 3.26 – Kennisgevingen en algemene inkoopvoorwaarden	31
Artikel 3.27 – Betekenis na beëindiging	31
Artikel 3.28 – Aansprakelijkheid	31
Artikel 3.29 – Wijzigen van omstandigheden.....	32
Artikel 3.30 – Wijziging van de contractstandaard.....	32
Artikel 3.31 – Inbreuk persoonsgegevens	33

Partijen

De ondergetekenden, Partijen bij deze overeenkomst:

Gemeente Montferland

Adres: : Bergvredestraat 10
Postcode/plaats: : 6942 GK Didam
KvK-nummer : 09217772

Verder als de Gemeente te noemen Gemeente

en

[Naam Organisatie]

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

verder als de Aanbieder te noemen Aanbieder

tezamen te noemen: Partijen

Overwegingen

Partijen bij de overeenkomst overwegen dat:

- Gemeente 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 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 Gemeente en Aanbieders werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid, wederzijds vertrouwen en respect, gedrevenheid, openheid, eenvoud en verantwoordingsbereidheid;
- de benodigde samenwerking, ook bij het uitvoeren van deze overeenkomst, invulling krijgt door continue afstemming en waar nodig ook bijstelling van gemeentelijk beleid en uitvoering door Aanbieders gericht op beschikbaarheid en continuïteit van maatschappelijke ondersteuning aan kwetsbare burgers;
- Gemeente hiervoor afspraken wil maken met één Aanbieder, die Gemeente 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;
- Gemeente deze contractstandaard gebruikt op de voorgeschreven manier bij het inkopen van maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning;
- Gemeente een Europese aanbestedingsprocedure doorliep voor sociale en andere specifieke diensten;
- Op Aanbieder geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;

- Aanbieder aan alle eisen voor geschiktheid voldeed;
- Gemeente Aanbieder op basis van duidelijke criteria selecteerde;
- Aanbieder de economisch meest voordelige inschrijving indiende en Gemeente daarom de opdracht aan hem wil geven;
- Partijen in de overeenkomst voor de outputgerichte uitvoeringsvariant kiezen;
- De afspraken over prestaties en tarieven volledig bij deze overeenkomst horen;
- Aanbieder verantwoorde ondersteuning wil geven: veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en passend bij de echte behoefte;
- Aanbieder bij keuzes in maatschappelijke ondersteuning de beste balans zoekt tussen individueel belang, algemeen belang, effectiviteit en kosten;
- Aanbieder 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:

- **Bestuurlijke onrust:** spanningen of conflicten bij Aanbieder die het bestuur of de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning verstoren.
- **Cliëntenstop:** Aanbieder neemt tijdelijk geen nieuwe cliënten aan.
- **Combinant:** Aanbieder die meedoet in een combinatie.
- **Combinatie:** samenwerking van Aanbieders die samen inschreven en ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk zijn.
- **Fraude:** strafbaar gedrag van Aanbieder, waarbij
 - i) Aanbieder voordeel krijgt zonder recht erop of daarbij helpt op een oneerlijke manier.
 - ii) Aanbieder feiten verzwijgt, verkeerde of onvolledige informatie geeft om voordeel te krijgen.
 - iii) Aanbieder bewust misleidt om zelf of anderen voordeel te geven.
- **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:** Aanbieder werkt voor Gemeente en geeft zelf weer opdrachten aan onderaannemers, waarvoor hij alle verantwoordelijkheid draagt.
- **IGJ:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- **Marketing:** activiteiten van Aanbieder om zijn hulp onder de aandacht te brengen bij Gemeentes, verwijzers en cliënten.
- **Micro-onderneming:** een rechtspersoon die tot 10 werknemers en een omzet of een balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen heeft.
- **Onderaannemer:** aanbieder die maatschappelijke ondersteuning levert namens een hoofdaannemer op basis van de overeenkomst met de hoofdaannemer.
- **Specifieke toewijzing:** Gemeente bepaalt in een opdracht aan Aanbieder productcategorie, code en omvang van de ondersteuning voor een cliënt.

Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en aanbieder waarmee de Gemeente 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:

Was- en strijkservice, zoals beschreven in het Inkoopdocument Wasservice Montferland van 26 augustus 2026.

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. het inkoopdocument
 - 4.2. de AIAG 2025
 - 4.3. de inschrijving van de aanbieder met daarin:
 - 4.3.1. prijzenformulier
 - 4.3.2 de beantwoording van de gunningscriteria kwaliteit, te weten het plan van aanpak implementatie, uitvoering en continuïteit van de ondersteuning, klanttevredenheid en duurzaamheid.

Documenten die niet in deze opsomming zijn genoemd, hebben geen rangorde binnen deze bepaling.

Artikel 1.3: Looptijd

1.3.1

De overeenkomst start op 1 april 2027 en loopt tot en met 31 december 2030.

1.3.2

Gemeente mag de overeenkomst na afloop geheel of deels verlengen met 24 kalendermaanden. Dit mag maximaal 1 keer.

1.3.3

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

1.3.4

Gemeente mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 3.19.1 en 3.22 tussentijds

schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 12 kalendermaanden. Aanbieder mag naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 3.22 en 3.30.4 tussentijds schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 12 kalendermaanden.

Aanbieder moet dan wel voldoen aan de volgende voorwaarden: de opzegging is gemotiveerd en Aanbieder legt een plan over waarin is uitgewerkt hoe hij zorgt voor overdracht van rechten en plichten aan een derde.

Artikel 1.4 Herzieningsclausule

1.4.1

Gemeente mag de overeenkomst tussentijds wijzigen na overleg met Aanbieder. Deze wijzigingsbevoegdheid komt boven op de mogelijkheden in artikel 3.22, 3.25, 3.29.2 en 3.30.

Partijen houden een termijn aan van maximaal 6 kalendermaanden voor het doorvoeren van de wijziging.

Wijzigingsmogelijkheid 1:

Gemeente kan de tarieven voor één of meer voorzieningen verhogen of verlagen met maximaal 20% rekening houdende met de indexering op basis van artikel 3.2.

Voorwaarden waaronder Gemeente de wijziging kan toepassen:

Als CAO-wijzigingen leiden tot een aantoonbare stijging van de loonkosten van aanbieder met meer dan 10% ten opzichte van de loonkosten gebruikt in de berekening van de tarieven bij het sluiten van deze overeenkomst.

Partijen leggen een wijziging schriftelijk vast als addendum op deze overeenkomst

1.4.2

Aanbieder weigert een wijziging niet zonder goede reden. Als Aanbieder 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.

1.4.3

Bij opzegging op basis van dit artikel vergoeden Partijen geen schade of kosten. Andere wijzigingsbepalingen in de overeenkomst blijven ook gelden. (Bij Europese aanbestedingsprocedures:) De wijzigingsmogelijkheden uit de Aanbestedingswet 2012 gelden: artikel 2.163b, 2.163d, 2.163e en 2.163f.

Artikel 1.5 n.v.t.

Artikel 1.6 n.v.t.

Artikel 1.7 n.v.t.

Artikel 1.8: Bibob Onderzoek

1.8.1

Op deze overeenkomst is de Wet Bibob van toepassing. Dat betekent dat Gemeente tijdens de looptijd van de overeenkomst zelf onderzoek mag doen, op grond van de artikelen 7a, 7b en

7c van de Wet Bibob. Gemeente mag ook het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het onderzoek en/of het advies mag gaan over:

1. Aanbieder,
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

Aanbieder, 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 Gemeente of het Landelijk Bureau Bibob daarom vraagt.

1.8.3

Gemeente laat Aanbieder weten wanneer hij een Bibob-advies aanvraagt bij het Landelijk Bureau Bibob.

1.8.4

Na ontvangst van het advies – zoals bedoeld in artikel 1.8.3 van deze overeenkomst - informeert Gemeente Aanbieder en biedt hij de mogelijkheid om een zienswijze te geven. Daarbij respecteert Gemeente het beginsel van hoor en wederhoor. Vervolgens beslist Gemeente 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 Gemeente bij zijn afweging om:

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

Artikel 1.9 Inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return)

1.9.1

Inschrijver beschikt over een PSO30+ certificaat of toont met gelijkwaardige bewijsmiddelen aan dat hij op vergelijkbaar niveau sociaal onderneemt.

1.9.2

Aanbieder behoudt gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst het PSO30+-certificaat of het gelijkwaardige bewijsmiddel, althans zet doorlopend ten minste het daarbij behorende percentage medewerkers in die vallen onder de definitie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals gehanteerd in het PSO30+-keurmerk.

1.9.3

Werving en selectie vindt plaats in afstemming met de afdeling Werk & Inkomen van Gemeente.

1.9.4

Aanbieder rapporteert jaarlijks, uiterlijk in het eerste kwartaal van het daaropvolgende jaar, aan Gemeente over de ingezette medewerkers als bedoeld in 1.9.2, onder vermelding van het

aantal medewerkers, hun functie en de FTE-omvang, onder overlegging van het geldige PSO-certificaat of gelijkwaardige bewijsmiddel.

1.9.5

Bij niet-naleving van 1.14.1, zoals blijkend uit de jaarlijkse rapportage bedoeld in 1.9.4, zendt Gemeente een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn. Blijft naleving na afloop van die termijn uit, dan stelt Aanbieder binnen drie weken een verbeterplan op waarin hij aangeeft op welke wijze en binnen welke termijn hij weer aan de vereiste inzet zal voldoen, en legt dit verbeterplan ter goedkeuring voor aan Gemeente. Gemeente monitort de uitvoering van het verbeterplan in het reguliere contractmanagementoverleg. Ontbinding van de overeenkomst op grond van onvoldoende inzet als bedoeld in artikel 3.19 komt alleen aan de orde als Aanbieder na herhaalde ingebrekestelling en niet nagekomen verbeterplan structureel in gebreke blijft, en dan met inachtneming van de continuïteitswaarborgen van artikel 3.4.

Artikel 1.10 Bestuur

Als Aanbieder rechtspersoonlijkheid bezit én (conform de Governance code 2017) meer dan 50 werknemers heeft én een jaarlijkse omzet heeft van meer dan € 1.000.000,00, dan heeft hij een bestuursstructuur die in ieder geval aan de volgende eisen voldoet:

- a. Er is een orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van Aanbieder en deze staat Aanbieder met raad ter zijde.
- b. Een persoon kan niet tegelijk deel uitmaken van het toezichthoudend orgaan en van de dagelijkse of algemene leiding.
- c. Het toezichthoudend orgaan is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de dagelijkse en algemene leiding van de Aanbieder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren.
- d. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding is schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd.
- e. De wijze waarop interne conflicten tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding zijn geregeld is schriftelijk vastgelegd.

Artikel 1.11 Gegevensbescherming

1.11.1

Aanbieder moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) bij het verwerken van persoonsgegevens.

1.11.2

Aanbieder moet beveiligde communicatiemiddelen gebruiken.

1.11.3

De door Gemeente aan Aanbieder aangeleverde gegevens van cliënten zullen door Aanbieder uitsluitend worden gebruikt voor de dienstverlening overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

1.11.4

De door Aanbieder verwerkte cliëntgegevens mogen uitsluitend worden verstrekt aan de Gemeente of aan een door de Gemeente daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.

Artikel 1.12 Vigerende wet- en regelgeving

1.12.1

Aanbieder houdt zich onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving zoals (maar niet uitsluitend):

- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015).
- de AVG

1.12.2

Aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt naar de inhoud van het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeente, zoals wordt weergegeven in de geldende:

- Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Montferland
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Montferland

Artikel 1.13 Kwaliteit personeel

1.13.1

Het in te zetten personeel dat in loondienst van Aanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor Aanbieder geldende CAO of gelijkwaardig.

1.13.2

De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) door Aanbieder wordt in deze overeenkomst gelijkgesteld aan de inzet van onderaannemers.

1.13.3

Personeel van Aanbieder hebben respect voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. Aanbieder staat ervoor in dat discriminatie van cliënten door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt Aanbieder ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, alsook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt.

1.13.4

Personeel en vrijwilligers die in contact komen met de cliënt zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker of vrijwilliger wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring is afgegeven binnen drie maanden na het afsluiten van de arbeidsovereenkomst. Bij indiensttreding van nieuwe medewerkers of bij de inzet van nieuwe vrijwilligers mag de verklaring niet ouder zijn dan drie maanden op het moment van inzet. De kosten kan Aanbieder niet in rekening brengen bij Gemeente.

1.13.5

Na indiensttreding draagt Aanbieder er zorg voor dat voor de medewerker of vrijwilliger ten minste eenmaal per drie jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen.

1.13.6

Alle medewerkers die direct contact hebben met cliënten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Medewerkers die direct contact hebben met cliënten beschikken over de noodzakelijke kwalificaties en zijn communicatief vaardig. Aanbieder waarborgt de

noodzakelijke kennis, vaardigheden en ervaring van de medewerkers door het aanbieden van de vereiste scholing en trainingen.

Artikel 1.14 bedrijfsvoering van Aanbieder

1.14.1

Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.

1.14.2

Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.

1.14.3

Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de dienstverlening wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.

1.14.4

De activiteiten van Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van Aanbieder.

1.14.5

In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens Aanbieder is aangegaan.

1.14.6

Na gunning dient Aanbieder het implementatieplan af te stemmen met Gemeente. De uitvoering van het plan mag starten na goedkeuring door de Gemeente.

Artikel 1.15 Dienstverlening en kwaliteit

1.15.1

Aanbieder kan tijdens contacten met cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen, zoals (maar niet uitsluitend) acute escalatie van de zorgbehoefte of structureel onjuist gebruik van de dienstverlening. Van Aanbieder wordt hierbij een actieve signaalfunctie richting Gemeente verwacht, zodat Gemeente tijdig passende maatregelen kan nemen.

1.15.2

Aanbieder zorgt, in overleg met de cliënt, voor het ophalen van het wasgoed op de afgesproken frequentie: in principe is dit wekelijks. Het wasgoed wordt binnen een week gewassen, gedroogd, netjes gevouwen of opgehangen, en vervolgens teruggebracht naar het adres van de cliënt.

1.15.3

Het tijdstip van ophalen en afleveren wordt afgestemd met de (begeleiding van) cliënt.

1.15.4

Medewerkers van Aanbieder die waszakken bij de cliënt ophalen of terugbrengen, tonen op verzoek van de cliënt een deugdelijk legitimatiebewijs waaruit hun identiteit en verbondenheid met Aanbieder blijkt.

1.15.5

Aanbieder is verantwoordelijk voor het op de juiste manier reinigen van het wasgoed van cliënten. Hierbij moeten alle eigenschappen van het wasgoed behouden blijven, waaronder maar niet uitsluitend: de kleur, maat, pasvorm, en indien van toepassing de waterdichtheid.

1.15.6

Aanbieder maakt gebruik van een anti-allergeen wasmiddel.

1.15.7

Aanbieder zorgt ervoor dat het wasgoed persoonlijk traceerbaar is door gebruik te maken van een uniek identificatienummer dat aan de cliënt is gekoppeld. Het is aan Aanbieder om te bepalen hoe deze traceerbaarheid wordt georganiseerd, bijvoorbeeld via genummerde waszakken, labels in kledingstukken of een andere passende methode.

1.15.8

Medewerkers van de wascentrale zien uitsluitend het unieke nummer en hebben geen inzicht in de identiteit van de cliënt. Hierdoor blijft de privacy van de cliënt volledig gewaarborgd. Aanbieder verstrekt de client waszakken.

1.15.9

Indien wasgoed bij Aanbieder zoekraakt of beschadigt, dient Aanbieder deze te vergoeden aan de cliënt op basis van nader te bepalen werkafspraken.

1.15.10

Aanbieder is in staat om per cliënt tot 2 waszakken te wassen per week. Een waszak kan maximaal 8 kilo aan wasgoed bevatten.

1.15.11

In lijn met artikel 3.5.1 komen Partijen overeen dat Aanbieder de levering van de dienst start binnen 10 werkdagen nadat de Gemeente op basis van de beschikking aan de cliënt de opdracht daartoe geeft.

1.15.12

Gemeente behoudt zich het recht voor steekproefcontroles te houden, eventueel met betrokkenheid van cliënten, naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of Aanbieder op een juiste wijze uitvoering geeft aan de dienstverlening, zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten. Dit kan zijn door eigen medewerkers of in te huren derden. De kosten van een dergelijke controle of steekproef zijn voor Gemeente. Uitzondering hierop is als uit de controle blijkt dat er sprake is van verwijtbare nalatigheid in het handelen van Aanbieder, in welk geval Gemeente het recht voorbehoudt (een deel van) de kosten alsnog bij Aanbieder in rekening te brengen.

Artikel 1.16 administratie & werkwijze

1.16.1

Aanbieder beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijks elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel, echter minimaal Excel) met Gemeente mogelijk is.

1.16.2

Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien Aanbieder gebruik maakt van externe expertise vormt dit onderdeel van het dossier.

1.16.3

Gemeente en Aanbieder communiceren via een beveiligde mailverbinding.

1.16.4

Nieuwe cliënten worden uitsluitend via Gemeente aangemeld. Gemeente zal verantwoordelijk zijn voor het verzamelen, controleren en valideren van de aanmeldingen, zodat de gegevens en het proces altijd traceerbaar en gecontroleerd kunnen worden. Aanbieder moet ervoor zorgen dat het aanmeldingsproces compatibel is met de systemen en procedures van Gemeente, en dat er een duidelijke terugkoppeling naar Gemeente plaatsvindt voor elke aanmelding.

1.16.5

Aanbieder stuurt Gemeente maandelijks een factuur voor uitgevoerde werkzaamheden binnen 1 maand na het verstrijken van de periode waarop de factuur betrekking heeft via het berichtenverkeer. Voor de vaste kosten (infrastructuur) zoals uiteengezet in de kostprijsberekening (zie bijlage 2) wordt maandelijks een factuur ingediend.

Artikel 1.17. Bijeenkomsten

Aanbieder neemt deel aan bijeenkomsten waarbij evaluatie, voortgang, vernieuwing, ontwikkeling en samenwerking zijn geagendeerd door Gemeente.

Artikel 1.18 Klachtenregeling

1.18.1

Aanbieder zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per e-mail en via of namens de cliënt zijn ingediend.

Aanbieder maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken en klachten van Cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn. De cliënt wordt op werkdagen persoonlijk te woord gestaan.

Aanbieder verstrekt maandelijks een overzicht van het aantal en soort klachten ten behoeve van Gemeente en verstrekt een overzicht van het verloop van de klachten gedurende het jaar.

1.18.2

Aanbieder is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. Aanbieder dient te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan de volgende eisen:

- Aanbieder communiceert vooraf duidelijk met de cliënt hoe de cliënt een eventuele klacht kenbaar kan maken;
- Klachten worden binnen uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die aanbieder in zijn klachtenreglement hanteert,

maar uiterlijk binnen één maand. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt (schriftelijk) meegedeeld aan de Cliënt;

- aanbieder stelt mondeling ontvangen klachten op schrift;
- Aanbieder rapporteert per maand aan Gemeente over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.

1.18.3

In het periodieke overleg tussen Partijen bespreken zij de klachten en de afhandeling ervan (anoniem).

1.18.4.

Als naar het oordeel van Gemeente sprake is van structurele klachten, maakt Aanbieder een plan van aanpak om de oorzaak daarvan weg te nemen en implementeert dit plan van aanpak.

1.18.5

Als een klacht over een Aanbieder naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed is afgehandeld, neemt Aanbieder in overleg met indiener van de klacht hierover contact op met de Gemeente.

Artikel 1.19 Klachten in relatie tot de Gemeente

Gemeente vindt het belangrijk dat Aanbieder het eigen (bedrijfs)belang bij de overeenkomst gescheiden houdt van het belang dat de cliënt heeft bij het ontvangen van de juiste voorziening. Dit betekent dat (medewerkers van) Aanbieder geen bezwaar-, beroep- of verzoekschriften namens cliënt indienen, maar cliënt doorverwijzen naar een deskundige die niet betrokken is bij het bestreden besluit. Het is Aanbieder toegestaan om in procedures als adviserend deskundige aan die procedures deel te nemen.

Artikel 1.20 Cliënttevredenheidsonderzoek

1.20.1

Gemeente voert jaarlijks een Cliënttevredenheidsonderzoek uit. Aanbieder moet hieraan medewerking verlenen. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van Gemeente. Aanbieder kan geen kosten in rekening brengen bij Gemeente voor de eventuele werkzaamheden door Aanbieder die nodig zijn om het onderzoek uit te voeren.

1.20.2

Tevens voert aanbieder zelf jaarlijks een clienttevredenheidsonderzoek uit. De kosten voor het uitvoeren van dit onderzoek zijn voor rekening van Aanbieder. De uitkomsten van dit onderzoek worden gedeeld met Gemeente.

Artikel 1.21 Antidiscriminatiebeleid

Aanbieder bestrijdt discriminatie van cliënten. Ook bestrijdt Aanbieder discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, alsook bij werving en selectie.

Artikel 1.22 Innovatie

Aanbieder draagt bij aan de ontwikkeling van toekomstige voorzieningen en de eventuele ontwikkeling van nieuwe beleid.

Artikel 1.23 Overige eisen aan de voorziening

1.23.1

Als er wijzigingen optreden in bijvoorbeeld de samenstelling van de leefeenheid van cliënt of in de gebruikelijke zorg die personen uit de leefeenheid van cliënt kunnen bieden, dan dient de Aanbieder dit per direct te melden bij het Sociaal Team van de Gemeente.

1.23.2

Overlijden van cliënt meldt de Aanbieder direct bij het Sociaal Team.

1.23.3

Bij overlijden van de cliënt zet Aanbieder de voorziening tot maximaal 4 weken na datum overlijden door aan een nabestaande(n) op hetzelfde adres. Als de nabestaande(n) van mening zijn dat zij voor de voorziening in aanmerking komen, dan kunnen zij een melding doen bij de Gemeente. Aanbieder wijst hen daar actief op.

Bij overlijden van de client zonder nabestaande(n) op hetzelfde adres, eindigt de dienstverlening 1 dag na de overlijdensdatum.

1.23.4

Bij opname in het ziekenhuis van de cliënt, maar met uitzicht op herstel, kan Aanbieder tot maximaal 3 maanden de voorziening door leveren aan de achterblijver(s) zonder dat de achterblijver(s) een nieuwe melding hoeven te doen bij Gemeente. In die 3 maanden zou de cliënt weer thuis moeten komen. Is er geen uitzicht op herstel dan dienen achterblijver(s) direct een melding te doen bij Gemeente. Aanbieder wijst hen hier actief op.

1.23.5

Indien een client een WLZ indicatie krijgt, eindigt de dienstverlening per datum ingang WLZ.

**Deel 2: Bepalingen die gelden tussen De Gemeente en een
individuele Aanbieder waarmee De Gemeente een overeenkomst
sluit**

Deel 3: Generieke bepalingen

Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning

Artikel 3.1 – Levering van maatschappelijke ondersteuning

3.1.1

Aanbieder levert maatschappelijke ondersteuning aan cliënten die volgens de regels naar hem zijn verwezen. Uitzonderingen gelden als:

- a) Gemeente een cliëntenstop oplegt of Partijen dit samen afspreken;
- b) Aanbieder aantoonbaar niet de juiste ondersteuning kan geven;
- c) de maximale bestedingsruimte bereikt is of bijna bereikt wordt.

3.1.2

Aanbieder levert verantwoorde maatschappelijke ondersteuning aan cliënten waarvoor Gemeente verantwoordelijk is. Verantwoorde ondersteuning betekent: ondersteuning van goed niveau, veilig, effectief, doelmatig en afgestemd op de echte behoefte. Aanbieder 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. Aanbieder beschikt over genoeg goed opgeleide medewerkers, zoals afgesproken in de inkoopdocumenten en kwaliteitsnormen.

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

Gemeente past jaarlijks op 1 januari een indexering toe op de tarieven, te starten met ingang van 1 januari 2028. Deze indexering wordt berekend op basis van de voorlopige indexcijfers en conform artikel 3.2.2. Per 1 januari 2029 wordt de indexering 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

Gemeente verhoogt of verlaagt de tarieven voor 70% op basis van het voorlopige en definitieve indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA) voor personele kosten en voor 30% op basis van het voorlopige en definitieve Consumenten Prijsindex (CPI) voor materiële kosten van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Artikel 3.3 – Marketing

3.3.1

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

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

3.3.2

Aanbieder 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

Aanbieder garandeert dat de ondersteuning voor cliënten doorgaat.

3.4.2

Als Aanbieder een risico ziet voor het doorgaan van de ondersteuning, dan meldt hij dit direct aan Gemeente, met inachtneming van de privacyregels. Aanbieder bevestigt deze melding schriftelijk. Op verzoek geeft hij Gemeente inzage in relevante documenten. Gemeente 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 De Gemeente

3.5.1

Aanbieder doet zijn best om wachttijden te voorkomen. Als er landelijke wachttijdnormen zijn, dan past Aanbieder deze toe. Als er geen normen zijn, dan gelden de Treeknormen. Als Aanbieder 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

Aanbieder informeert Gemeente 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

Aanbieder mag alleen een cliëntenstop instellen als Gemeente hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

3.5.4

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

3.5.5

Als Gemeente duidelijke signalen heeft van:

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

dan mag Gemeente per direct:

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

Artikel 3.6 – Cliëntenstop door Aanbieder

Als Aanbieder een cliëntenstop wil instellen voor een bepaalde vorm van maatschappelijke ondersteuning dan overlegt hij vooraf met Gemeente over een mogelijke oplossing. Aanbieder informeert Gemeente 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. Aanbieder stelt de cliëntenstop pas in na schriftelijke toestemming van Gemeente. Aanbieder zorgt altijd voor voldoende crisishulp en andere acute hulp. Hij mag deze ondersteuning nooit weigeren.

Artikel 3.7 – Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning

Aanbieder mag ondersteuning aan een cliënt alleen weigeren of stoppen, als dit mag volgens de wet. Bij beëindiging houdt Aanbieder minimaal één maand opzegtermijn aan. Op verzoek van Gemeente helpt Aanbieder 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 Aanbieder verantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning of regelt hij overbruggingszorg.

Artikel 3.8 – Wijziging ondersteuningsbehoefte

Als de ondersteuningsvraag van de cliënt verandert, dan overlegt Aanbieder op tijd met de cliënt over het aanvragen van een nieuw besluit bij het college.

Artikel 3.9 – Hoofd- en onderaanneming

3.9.1

Aanbieder meldt vooraf aan Gemeente 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. Gemeente mag – om dat te kunnen toetsen - daarvoor een Bibob-onderzoek uitvoeren of laten uitvoeren, zoals bedoeld in artikel 1.8 van de overeenkomst. Als de uitkomst van dat onderzoek daartoe aanleiding geeft, weigert Gemeente de inzet van de onderaannemer. Aanbieder stelt zelf het ondersteuningsaanbod voor de cliënt samen en legt hierover verantwoording af aan Gemeente.

3.9.2

Aanbieder 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

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

3.9.4

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

3.9.5

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

3.9.6

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

Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens

Artikel 3.10 – Informatievoorziening aan de gemeente

3.10.1

Aanbieder geeft Gemeente op verzoek de gegevens die nodig zijn om zijn taken goed uit te voeren. Dit mag alleen als dat verplicht is volgens de Wmo 2015 of andere regels. Gemeente vraagt geen gegevens op als hij deze al heeft of kan krijgen van het CBS. Gemeente 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

Aanbieder 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 Aanbieder of zijn bestuurders, dan meldt Aanbieder dit aan Gemeente:

- 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)

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

b) Op verzoek geeft Aanbieder financiële informatie over zichzelf en de onderaannemers. Het gaat om solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit.

c) Op verzoek toont Aanbieder 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

Gemeente deelt geen bedrijfsgevoelige informatie over andere Aanbieders, tenzij dit wettelijk verplicht is.

3.10.5

Aanbieder meldt direct elke calamiteit of geweldsincident bij de gemeentelijke toezichthouder.

3.10.6

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

3.10.7

Aanbieder, combinant, onderaannemer en/of één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, doen direct en schriftelijk een melding aan Gemeente 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.

Gemeente 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. Aanbieder gebruikt goed werkende software. Zo kan hij registreren, communiceren en verantwoorden zoals het moet volgens de i-standaarden. Aanbieder gebruikt daarbij het juiste Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Hij volgt eventuele extra richtlijnen, zoals die van Zorginstituut Nederland. Aanbieder stuurt de iWmo-berichten op tijd, correct en volledig naar Gemeente. Gemeente zorgt voor een juiste administratie.

Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling

Artikel 3.12 – Onverschuldigde betaling

Als Gemeente per ongeluk te veel betaalt, dan vordert hij dit bedrag terug, ook als het om eerdere jaren gaat. Gemeente 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

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

3.14.2

Gemeente betaalt alleen voor ondersteuning die Aanbieder 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

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

3.15.2

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

3.15.3

Gemeente betaalt niet aan Aanbieders die geen UBO melden of een UBO met een sanctie hebben.

3.15.4

Als Aanbieder geen UBO-informatie verstrekt na verzoek, dan mag Gemeente de betalingen opschorten tot hij de juiste informatie heeft.

Artikel 3.16 – Toezicht en handhaving

3.16.1

Het college van 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 Aanbieder het recht op betaling voor het betrokken deel van de maatschappelijke ondersteuning. Hij moet de ondersteuning wel blijven leveren.

3.16.3

Als Gemeente 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

Aanbieder zorgt dat zijn organisatie en manier van werken goed en eerlijk zijn ingericht. Met het ondertekenen van deze overeenkomst bevestigt Aanbieder 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 Aanbieder geeft, dan betreft Gemeente dat oordeel bij deze overeenkomst. Dit geldt ook voor oordelen over bestuurders of toezichthouders van Aanbieder.

Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding

Artikel 3.19 – Niet-nakoming, opzegging en ontbinding

3.19.1

Als Aanbieder zijn afspraken niet nakomt, dan mag Gemeente maatregelen nemen om dat te herstellen.

Gemeente 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 Aanbieder tekortschiet, moet hij schade aan Gemeente en cliënten vergoeden. Gemeente moet wel proberen de schade te beperken. Aanbieder blijft de ondersteuning goed uitvoeren.

3.19.3

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

3.19.4

Gemeente mag de overeenkomst meteen en zonder rechter ontbinden als:

- a) een uitsluitingsgrond van toepassing is of Aanbieder niet meer aan (geschiktheids)eisen voldoet (zoals opgenomen in het inkoopdocument)
- b) Aanbieder 12 kalendermaanden geen ondersteuning levert of declareert
- c) Aanbieder 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) Gemeente op basis van eigen onderzoek op grond van de Wet Bibob een negatieve conclusie trekt over Aanbieder, 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 Aanbieder, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze partijen, met inachtneming van het begrip 'betrokkene' uit de Wet Bibob;
- h) Aanbieder, 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 Gemeente 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 Aanbieder met zijn werk stopt, dan zorgt Aanbieder voor een goede overdracht van de cliënten, met toestemming van Gemeente. 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

Aanbieder mag rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst niet overdragen aan anderen. Dat mag alleen met schriftelijke toestemming van Gemeente. 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 Aanbieder zijn organisatie wil overdragen of de zeggenschap veranderen, dan meldt hij dit op tijd bij Gemeente 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 Gemeente zijn rechten en plichten mag overdragen aan een ander, dan garandeert hij dat die partij de verplichtingen tegenover Aanbieder blijft nakomen.

Artikel 3.21 – Financiële verantwoordelijkheid

3.21.1

Aanbieder staat niet garant voor derden, tenzij Gemeente daarvoor vooraf schriftelijke toestemming geeft.

3.21.2

Als Gemeente een voorschot betaalt, dan mag hij dit op elk moment terugvragen of verrekenen.

3.21.3

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

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 Aanbieder een overeenkomst terugstuurt met doorhalingen of opmerkingen, dan mag Gemeente die overeenkomst ongeldig verklaren. Gemeente meldt dit schriftelijk aan

Aanbieder. Daarna stuurt Gemeente een nieuwe, ongewijzigde versie van de overeenkomst. Aanbieder 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) Gemeente 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 Gemeente.
- c) Deze afspraken gelden ook voor andere overeenkomsten die Partijen later sluiten.

3.26.2

Op deze overeenkomst geldt de AIAG 2025 Montferland. Aanbieder verklaart dat hij deze voorwaarden heeft ontvangen en hiermee akkoord gaat. Voorwaarden van Aanbieder 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 Gemeente schade veroorzaakt tijdens de looptijd van de overeenkomst, en dit te maken heeft met zijn verplichting om maatschappelijke ondersteuning te vergoeden, dan betaalt Gemeente nooit meer dan het afgesproken bedrag voor die ondersteuning. Gemeente is niet aansprakelijk voor gevolgschade.

3.28.2

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

- Als Aanbieder 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 Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst voor Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken.

3.28.4

Aanbieder 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

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

3.28.6

Als Aanbieder 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.

Aanbieder 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. Gemeente 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, zorgweigering- en beëindiging, wijzigen zorgbehoefte cliënt, onderaanneming en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen die zien op informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens, zoals informatievoorziening aan de gemeente;
- bepalingen inzake het gebruik van iWmo-standaarden, berichtenverkeer en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen inzake declaratie en betaling, zoals onverschuldigde betaling, declaratie en betaling, uitgangspunten voor betaling, 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

Aanbieder weigert een wijziging niet zonder goede reden. Als Aanbieder 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 Aanbieder zelf verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens, dan meldt hij een (mogelijk) datalek direct aan Gemeente, maar in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking. Aanbieder geeft daarbij aan:

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

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

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

De ondergetekenden,

De Gemeente
namens dezen,

De Aanbieder
namens dezen,

[voorletters, naam]
[functie]

[voorletters, naam]
[functie]