

Overeenkomst inzake
Wmo-begeleiding 2027 e.v.
tussen
de gemeente Heerenveen
en
<naam opdrachtnemer>

Datum: <datum>

Kenmerk: 2025-34

Status: concept

Overeenkomst inzake Wmo-begeleiding 2027 e.v. ten behoeve van de gemeente Heerenveen

De gemeente Heerenveen, gevestigd Crackstraat 2 te Heerenveen, in gevolge artikel 171 van de Gemeentewet in deze vertegenwoordigd door de heer G.W. Huisman, Gemeentesecretaris, namens burgemeester mevrouw M.A. (Avine) Fokkens-Kelder, hierna te noemen "Opdrachtgever";

en

<naam opdrachtnemer>, in deze vertegenwoordigd door de heer <naam>, <functie>, statutair gevestigd en kantoorhoudende te <adres>, verder te noemen "Opdrachtnemer";

Overwegende:

- dat Opdrachtgever met ingang van 1 januari 2027 de behoefte heeft aan dienstverlening op het gebied van Wmo-begeleiding in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de opdracht naar tevredenheid van de Opdrachtgever uit te voeren;
- dat Opdrachtnemer in het kader een openbare aanbestedingsprocedure, welke door Opdrachtgever is uitgevoerd, een Inschrijving heeft ingediend;
- dat de Opdracht is gegund aan meerdere Partijen waaronder aan Opdrachtnemer;
- dat Opdrachtgever de bedoelde diensten, wenst te laten uitvoeren door de Opdrachtnemer, mede gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- dat Partijen de condities met betrekking tot de uitvoering van de opdracht nader wensen vast te leggen in deze Overeenkomst met bijlagen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Definities

1.1 De onderstaande, in alfabetische volgorde vermelde, begrippen hebben in het kader van deze Overeenkomst de hierna volgende betekenis en zullen in deze Overeenkomst met een hoofdletter worden gebruikt. Voor zover begrippen in dit artikel niet nader zijn omschreven en evenmin zijn gedefinieerd in de aanbestedingsdocumenten gelden de begrippen zoals beschreven.

Bijlage

Een aanhangsel bij de overeenkomst dat na parafering door beide partijen deel uitmaakt van de Overeenkomst.

Inkoopvoorwaarden

De algemene voorwaarden inkoop Diensten Gemeente Heerenveen 2022.

Inschrijving

Een door Opdrachtnemer ingediende inschrijving op de door Opdrachtgever verzonden Offerteaanvraag (opgenomen in Bijlage 1).

Offerteaanvraag

De door Opdrachtgever uitgebrachte "Offerteaanvraag WB-begeleiding" (zoals opgenomen in Bijlage 1).

Opdrachtgever

De rechtspersoon gemeente Heerenveen en/of alle tot de rechtspersoon Gemeente Heerenveen behorende organisatieonderdelen.

Opdrachtnemer

De wederpartij van de gemeente Heerenveen.

Overeenkomst

De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesloten Overeenkomst.

Partijen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Werkdagen

Kalenderdagen waarop de overeengekomen dienstverlening zullen worden verricht.

Artikel 2 Onderwerp

- 2.1 Opdrachtgever verleent hierbij de opdracht aan Opdrachtnemer, welke opdracht hierbij door Opdrachtnemer wordt aanvaard tot:
het uitvoeren van activiteiten, aangeduid door Opdrachtnemer als "Wmo-begeleiding 2027 e.v.", zoals opgenomen in de Offerteaanvraag met bijbehorende nota's van inlichtingen in Bijlage 1.

De uitvoering van de opdracht is nader beschreven in de Offerteaanvraag met bijbehorende nota's van inlichtingen, die deel uitmaken van deze Overeenkomst. Opdrachtgever is na overleg met de Opdrachtnemer en wederzijds goedvinden gerechtigd om de aard en de omvang van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst in redelijkheid met onmiddellijke ingang te wijzigen.

- 2.2 Opdrachtnemer verklaart hierbij voldoende op de hoogte te zijn van de doelstellingen van de Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst en sluit daarbij aan. De Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien en zal - desgewenst - Opdrachtnemer verdere informatie verstrekken voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.
- 2.3 Opdrachtnemer heeft in het kader van het bepaalde in 2.1 kennis genomen van het geheel van aanbestedingsdocumenten waaronder de Offerteaanvraag en de nota's van inlichtingen.
- 2.4. Opdrachtnemer heeft geen recht op exclusiviteit. Opdrachtgever is vrij in het doorverwijzingsbeleid. De Overeenkomst bevat geen afnameverplichting. Er is derhalve geen garantie voor omzet.

Artikel 3 Duur van de Overeenkomst

- 3.1 De looptijd van de overeenkomst bedraagt eenentwintig (21) maanden. De overeenkomst vangt aan op 1 januari 2027 en de overeenkomst eindigt van rechtswege op 30 september 2028.
- 3.2 Opdrachtgever is gerechtigd van een optie tot verlenging met twee (2) maal twaalf (12) maanden gebruik te maken. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk één (1) maand vóór het verstrijken van de lopende contractperiode schriftelijk in kennis van het al dan niet uitoefenen van de verlengingsoptie.

Artikel 4 Exitplan

- 4.1. In alle gevallen dat de Overeenkomst eindigt zal het exitplan door Partijen conform hetgeen in dit artikel is opgenomen worden uitgevoerd.
- 4.2. Indien de Overeenkomst is beëindigd, dan dient Opdrachtnemer volledig mee te werken aan een kosteloze transitie naar de nieuwe Overeenkomstpartner(s) indien Opdrachtgever dit wenst. Deze kosteloze transitie geldt alleen voor lopende dossiers.
- 4.3. Opdrachtnemer levert de door Opdrachtgever opgevraagde informatie binnen twee weken aan, in het format door Opdrachtgever aangeleverd, na schriftelijk verzoek van

Opdrachtgever zodat Opdrachtgever in staat wordt gesteld om keuzes te maken over lopende dossiers en afspraken kan maken met Opdrachtnemer over:

- a) betwiste facturen;
 - b) onbetwiste facturen;
 - c) verwachte facturen;
 - d) lopende klachten;
 - e) lopende dossiers;
 - f) overdracht van lopende klantgegevens in geval van migratie naar andere Aanbieder;
 - g) financiële afwikkeling van bevoorschotting (indien maatwerkafpraak)
- 4.4. Vanaf de datum waarop Opdrachtgever de (verlengde) Overeenkomst schriftelijk heeft opgezegd, zal Opdrachtnemer nieuwe aanvragen terugleggen bij Opdrachtgever. Pas na uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de aanvraag in behandeling nemen. De afspraken worden schriftelijk bevestigd door vertegenwoordigingsbevoegde personen.
- 4.5. Indien Opdrachtgever op grond van artikel 24 lid 1 en lid 4 van de toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2022 gerechtigd is en besluit tot ontbinding dan wel tot opzegging over te gaan kan zij zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, de verdere uitvoering van de toewijzingen van Opdrachtnemer aan een derde opdragen. De hierdoor eventueel ontstane meerkosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 4.6. Na de ontbinding worden op het eerste verzoek van Opdrachtgever alle gegevens die benodigd zijn om de toewijzing(en) uit te voeren, overgedragen aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde Partij. De Opdrachtnemer verplicht zich tot volledige en kosteloze medewerking bij het overdragen van informatie conform Artikel 4 Exitplan.

Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 Opdrachtgever bepaalt de samenstelling en inhoud van de dienstverlening. De wijzigingen met betrekking tot de inhoud en samenstelling van de dienstverlening worden steeds vastgelegd in het afsprakenregister conform de bepalingen van artikel 13 van deze overeenkomst.
- 5.2 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang van de dienstverlening niet wordt onderbroken door bijvoorbeeld ziektes, vakanties en andere redenen van absentie door het betrokken personeel van de Opdrachtnemer c.q. onder zijn management opererend personeel.
- 5.3 Structurele wijzigingen in de dienstverlening zijn slechts toegestaan na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Wijzigingen worden vastgelegd in het afsprakenregister (zie artikel 12 van deze overeenkomst).
- 5.4 Bij de uitvoering van de dienstverlening door de Opdrachtnemer moet steeds voldaan zijn aan alle wettelijke verplichtingen.
- 5.5 Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de dienstverlening steeds te beschikken over voldoende en deskundig personeel.

Artikel 6 Prijs, declaratie en bekostiging

- 6.1 De prijzen die worden gerekend voor de geleverde diensten zijn exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/ of heffingen, reis- en verblijfskosten en soortgelijke. Op diensten waarop geen BTW-plicht van toepassing is, wordt door Opdrachtnemer geen BTW in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
- 6.2 De prijzen voor de te verrichten diensten genoemd in het pakket van eisen (Bijlage 7) zijn vast.

- 6.3. De betaling aan Opdrachtnemer door Opdrachtgever voor de door Opdrachtnemer verrichtte werkzaamheden in verband met de uitvoering van een opdracht geschiedt door een vergoeding op basis van vaste tarieven. Op de vaste tarieven bestaan geen uitzonderingen. Deze tarieven zijn vermeld op het Inschrijfblad, hierbij opgenomen als Bijlage 3.
- 6.4. Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan de afspraken zoals vastgelegd in de Offerteaanvraag.

Artikel 7 Facturering en betaling

- 7.1. De facturering van de diensten geschiedt zoals benoemd in het Pakket van Eisen dat toebehoort aan de Offerteaanvraag van 30 augustus 2026 met kenmerk 2025-34 .

Artikel 8 Beginselplicht tot aanvaarding van de toewijzing

- 8.1. Indien Opdrachtnemer, op basis van hetgeen in deze Overeenkomst bepaald is, gegronde redenen heeft om ondersteuning aan een specifieke Cliënt niet te kunnen leveren, dan zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden, waarna Opdrachtnemer kan besluiten de betreffende toewijzing te weigeren. Bij dit alles wordt de geheimhoudingsplicht van de Opdrachtnemer gerespecteerd.
- 8.2. Opdrachtgever kan beslissen om geen toewijzing aan Opdrachtnemer te verzenden, indien hij van mening is dat Opdrachtnemer voor de betreffende voorziening niet de geschikte partij is.
- 8.3. De start van de ondersteuning vindt altijd plaats binnen een termijn van 10 Werkdagen (of 20 Werkdagen voor kortdurend verblijf) na de verzenddatum van het zorgtoewijzingsbericht (iWMO 301-bericht). Onder start van de ondersteuning verstaat de Opdrachtgever de start van de uitvoering van het ondersteuningsplan.

Artikel 9 Duur van de ondersteuning

- 9.1. De ondersteuning wordt door Opdrachtnemer geleverd aan de Cliënt:
- a) indien in het ondersteuningsplan een maximale looptijd of uiterste datum van de ondersteuning is opgenomen: tot aan het einde van die looptijd of tot aan die datum;
 - b) tot het moment dat de afgesproken resultaten zijn bereikt en er sprake is van beëindiging van de beschikking.
- 9.2. Opdrachtnemer doet bij de meitinker minimaal zes (6) weken voor aflopen van het ondersteuningsplan een verzoek tot verlenging van de Opdracht, zodat tot een tijdige beoordeling van de noodzaak tot verlenging en de behaalde resultaten kan worden gekomen.
- 9.3. Partijen treden bij beëindiging van deze Overeenkomst in overleg over de afhandeling van de overige, nog lopende, verplichtingen conform Artikel 4 Exitplan.

Artikel 10 Klachtenregeling en onafhankelijke klachtenafhandeling

- 10.1. De Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een schriftelijke klachtenregeling voor cliënten met betrekking tot klachten over gedragingen van de Opdrachtnemer, dan wel van personen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaam zijn, bij de levering van ondersteuning op grond van de Wmo 2015.
- 10.2. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een laagdrempelige, zorgvuldige en zo onafhankelijk mogelijke behandeling van klachten. De klachtenbehandeling is voor de cliënt kosteloos toegankelijk.
- 10.3. Van een zo onafhankelijk mogelijke klachtenafhandeling is in ieder geval sprake indien:
- a. de klacht niet wordt behandeld door de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
 - b. de klacht niet wordt behandeld door de direct leidinggevende van de persoon op wie

de klacht betrekking heeft, tenzij de Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd aantoont dat een andere, voldoende onafhankelijke behandeling redelijkerwijs niet mogelijk is;

c. de klachtenbehandelaar niet betrokken is geweest bij de ondersteuning waarop de klacht betrekking heeft en geen direct hiërarchisch, persoonlijk of zakelijk belang heeft bij de uitkomst van de klacht;

d. de cliënt zich rechtstreeks kan wenden tot een klachtenfunctionaris of klachtencommissie;

e. de klachtenfunctionaris of klachtenbehandelaar in dezelfde zaak niet optreedt als vertegenwoordiger, belangenbehartiger of procesondersteuner van de Opdrachtnemer;

f. indien de klacht formeel wordt beoordeeld door een klachtencommissie, de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de Opdrachtnemer;

g. de klacht wordt behandeld met inachtneming van hoor en wederhoor en leidt tot een schriftelijk en gemotiveerd oordeel dan wel afsluitbericht aan de cliënt.

10.4. Indien de klachtenfunctionaris in dienst is van de Opdrachtnemer, treft de Opdrachtnemer aantoonbare organisatorische maatregelen die waarborgen dat de klachtenfunctionaris diens taak onafhankelijk en zonder instructie over de inhoudelijke uitkomst van de klacht kan uitoefenen.

10.5. De Opdrachtnemer informeert cliënten op duidelijke en toegankelijke wijze over:

a. de wijze van indiening van een klacht;

b. de persoon of instantie die de klacht behandelt;

c. de procedure, termijnen en wijze van afhandeling;

d. de mogelijkheid om, indien de cliënt zich niet kan verenigen met de uitkomst van de klachtenbehandeling, de klacht of het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke externe instantie, voor zover een zodanige route op de Opdrachtnemer van toepassing is.

10.6. De Opdrachtnemer houdt een registratie bij van ontvangen klachten, de wijze van afhandeling, de doorlooptijd en de op basis daarvan getroffen verbetermaatregelen. De Opdrachtnemer verstrekt deze informatie desgevraagd in geanonimiseerde vorm aan Opdrachtgever ten behoeve van contractmanagement, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering.

10.7. De Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever onverwijld:

a. de geldende klachtenregeling;

b. een beschrijving van de wijze waarop de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling organisatorisch is geborgd;

c. indien van toepassing, de overeenkomst of aansluiting bij een externe klachtenfunctionaris, klachtencommissie of onafhankelijke klachtenregeling;

d. een geanonimiseerd klachtenoverzicht en een overzicht van de genomen verbetermaatregelen.

10.8. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel, is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer schriftelijk sommen de tekortkoming binnen een redelijke hersteltermijn te herstellen. Indien herstel uitblijft, is Opdrachtgever gerechtigd de daaruit voortvloeiende contractuele maatregelen toe te passen.

Artikel 11 Melding van calamiteiten en geweldsincidenten

11.1. Opdrachtnemer meldt onverwijld aan de door het college aangewezen toezichthoudend ambtenaar als bedoeld in artikel 6.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en ieder geweldsincident bij de verstrekking van een voorziening, overeenkomstig artikel 3.4 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en het voor Opdrachtnemer geldende gemeentelijke dan wel regionale protocol calamiteiten en geweldsincidenten Wmo.

- 11.2. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers en, voor zover van toepassing, ingeschakelde derden of onderaannemers bekend zijn met de wettelijke meldplicht, de interne escalatieroute en de geldende meldprocedure richting de toezichthouder.
- 11.3. Opdrachtnemer verleent volledig en onverwijld medewerking aan een onderzoek van of namens de toezichthouder naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid en verstrekt de gegevens die voor het onderzoek noodzakelijk zijn, voor zover de verstrekking rechtmatig is.
- 11.4. Indien de toezichthouder Opdrachtnemer verzoekt zelf onderzoek te verrichten naar een calamiteit of geweldsincident, voert Opdrachtnemer dit onderzoek zorgvuldig en binnen de door de toezichthouder of het toepasselijke protocol gestelde termijn uit en verstrekt hij het onderzoeksrapport, inclusief analyse en verbetermaatregelen, aan de toezichthouder.
- 11.5. Opdrachtnemer treft onverwijld passende maatregelen ter beperking van risico's, ter voorkoming van herhaling en ter bevordering van de kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning.
- 11.6. Opdrachtnemer informeert daarnaast onverwijld de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager indien de gebeurtenis redelijkerwijs kan leiden tot continuïteitsproblemen, maatschappelijke onrust, media-aandacht of bestuurlijke impact. Deze informatieplicht laat de zelfstandige meldplicht aan de toezichthouder onverlet.
- 11.7. Niet-naleving van dit artikel levert een tekortkoming op in de nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplichten binnen een redelijke termijn herstelmaatregelen te treffen en kan, indien herstel uitblijft, de in de Overeenkomst opgenomen contractuele maatregelen toepassen.

Artikel 12 Contactpersonen en Personeel

- 12.1 Partijen dragen er zorg voor dat ten behoeve van de voortgang van de individuele activiteiten de contactpersoon van de Opdrachtnemer overlegt met de contactpersoon van de Opdrachtgever zoals genoemd in Bijlage 5. Partijen benoemen ieder een contactpersoon, zoals beschreven in artikel 11 van de Inkoopvoorwaarden.
- 12.2 Bij afwezigheid van de contactpersoon heeft de plaatsvervangend contactpersoon (beslissings-)bevoegdheden die gelijk zijn aan de (beslissings-)bevoegdheden van de contactpersoon.
- 12.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het personeel, betrokken bij de uitvoering van de opdracht en dat uit hoofde van zijn functie moet communiceren met Opdrachtgever en/of anderen, minimaal de Nederlandse taal machtig is.
- 12.4 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het personeel waarvan hij zich bij de uitvoering van de opdracht bedient voldoende geschoold is en over voldoende ervaring beschikt om de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden, naar behoren uit te kunnen voeren.
- 12.5 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel zich ter plaatse gedraagt naar de –in redelijkheid gestelde– regels van de Opdrachtgever.
- 12.6 Opdrachtnemer is verplicht zijn personeel, dat wegens ziekte niet in staat is werkzaamheden te verrichten zo spoedig mogelijk, in overleg met de Opdrachtgever na melding van de ziekte tijdelijk of structureel te vervangen.

Artikel 13 Afsprakenregister

- 13.1 Door Partijen wordt een afsprakenregister bijgehouden, zoals opgenomen in Bijlage 4. In

dit afsprakenregister worden alle documenten geregistreerd waarin alle (nadere) afspraken tussen Partijen zijn neergelegd, zoals bijvoorbeeld wijzigingen in de Overeenkomst.

- 13.2 Tenzij anders overeengekomen zijn slechts de contactpersonen gemachtigd om de gemaakte afspraken in het afsprakenregister op te nemen en voor akkoord te paraferen.
- 13.3 Op afspraken die niet in het afsprakenregister zijn opgenomen, kan door geen der Partijen een beroep worden gedaan.
- 13.4 Opdrachtgever initieert de redactie van de gemaakte afspraken.
- 13.5 Het afsprakenregister is in beheer bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt een kopie van iedere aanvulling aan Opdrachtgever.

Artikel 14 Afwijkingen en aanvullingen Inkoopvoorwaarden van de gemeente Heerenveen

- 14.1 Aan artikel 22.3 van de Inkoopvoorwaarden van de gemeente Heerenveen wordt het volgende toegevoegd: 'Het voorgaande tot een maximum bedrag van 3.000.000 euro per gebeurtenis'.
- 14.2 De aansprakelijkheid voor schade is beperkt tot vier maal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis, met dien verstaande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan 3.000.000 euro per gebeurtenis.

Artikel 15 Aansprakelijkheid en verzekering

- 15.1. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Opdrachtnemer kan worden verwacht. Indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer is in afwijking van art. 22.7 van de Inkoopvoorwaarden, de Opdrachtnemer voor die schade aansprakelijk tot maximaal het hieronder genoemde verzekerde bedrag (per gebeurtenis), tenzij enige dwingende (inter)nationale wet of regelgeving een dergelijke beperking niet toestaat.
- 15.2. De instelling is adequaat verzekerd voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid ter hoogte van minimaal € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar. Opdrachtnemers dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan deze eis te voldoen.

Artikel 16 Boete

- 16.1. In afwijking van artikel 21.1 van de inkoopvoorwaarden: indien de termijnen en/of volledige diensten zoals genoemd in paragraaf 4.2 het pakket van eisen worden overschreden en/of niet nagekomen en/of niet binnen de overeengekomen termijn zijn verricht op een wijze die aan de Overeenkomst beantwoordt, kan de gemeente een boete à € 75,00 per werkdag heffen voor elke dag vertraging, dit met een maximum van € 750,00 per gebeurtenis, per cliënt.
- 16.2. Deze bepaling komt in de plaats van artikel 21.1 van de inkoopvoorwaarden. De overige bepalingen van artikel 21 van de Inkoopvoorwaarden blijven onverminderd van toepassing.

Artikel 17 Persoonsgegevens en geheimhouding

- 17.1. Partijen hebben met elkaar afspraken gemaakt over het verwerken van persoonsgegevens met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming en andere regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens.
- 17.2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van gegevens, van

vertrouwelijke aard in welke vorm dan ook, verstrekt door Partijen.

- 17.3. Voor zover Partijen daartoe niet al verplicht zijn, leggen zij aan die medewerkers (op grond van aanstelling, arbeidsovereenkomst, vrijwilligersovereenkomst of overeenkomst van opdracht) die inzage hebben of – in overeenstemming met het bepaalde in deze Overeenkomst en/of Opdracht – op andere wijze persoonsgegevens verwerken, een plicht tot geheimhouding op. Deze plicht strekt tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan de medewerkers kennis nemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- 17.4. Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 17.5. Partijen hebben het recht om in geval van overtreding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.

Artikel 18 Bescherming persoonsgegevens

- 18.1. In aanvulling op de Inkoopvoorwaarden geldt dat (beveiligings)incidenten direct – doch uiterlijk binnen 48 uur – worden gemeld aan de Opdrachtgever via telefoonnummer 0513-617800 op Werkdagen tussen 08:00 en 16.30 uur. Op overige momenten op nummer 0513-61784. Indien sprake is van een datalek bij Opdrachtnemer, dan zal de eventuele melding van dit datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkene(n) in de zin van de wet gevolgd worden. Eventueel hieruit voortvloeiende boete(s) en ontstane schade kunnen verhaald worden bij Opdrachtnemer. Dit zal in ieder geval het geval zijn bij niet gemelde incidenten waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, voorzover de verantwoordelijkheid tot melden bij Opdrachtnemer lag.
- 18.2. Partijen verstrekken elkaar uit eigen beweging alle informatie die noodzakelijk is om te voldoen aan de verplichtingen van Algemene Verordening Gegevensbescherming omtrent datalekken.
- 18.3. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het informatiebeheer en het beheer van persoonsgegevens voldoet aan toetsbare eisen van een door Opdrachtnemer toe te passen kwaliteitssysteem. De opbouw van het digitale informatiebeheer dient in overeenstemming te zijn met het Referentiekader Opbouw Digitaal Informatiebeheer, RODIN, of gelijkwaardig.
- 18.4. Opdrachtnemer bewaart de bescheiden in een (digitaal) dossier conform artikel 5.3.4 van de Wmo en/of artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek en houdt zich aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wmo met betrekking tot het betreffende dossier.

Artikel 19 Uitwisseling gegevens

- 19.1. Partijen hanteren voor de uitwisseling van gegevens op grond van onderhavige Overeenkomst de afspraken zoals vastgelegd in hoofdstuk 4 paragraaf 4.5.1 Offerteaanvraag (Nadere uitwerking proces van het berichtenverkeer iWmo).

Artikel 20 Rapportages, monitoring en verantwoording

- 20.1. Opdrachtnemer verplicht zich om digitaal gegevens, rapportages en prestatie-indicatoren over Cliënt(en) aan te leveren aan Opdrachtgever of een door haar aan te wijzen derde organisatie indien deze om gegevens vraagt, en voor zover dit zich verhoudt met de op dat moment vigerende privacywetgeving, waarbij Opdrachtgever of deze derde gebonden is aan de vigerende privacywetgeving zoals, doch niet uitsluitend, de AVG.

- 20.2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van gegevens ten behoeve van het inzichtelijk maken van de prestatie-indicatoren en voor het gebruiken van een gevalideerd meetsysteem.
- 20.3. Partijen monitoren de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en benutten de cijfers aantoonbaar om tot resultaatverbetering te komen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de benodigde kwaliteitsmetingen.

Artikel 21 Overmacht

- 21.1. De Opdrachtnemer kan zich jegens de Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.
- 21.2. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: onvoldoende beschikbaarheid van voldoende en gekwalificeerd personeel, stakingen, transportproblemen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen, het tekortschieten van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden (tenzij bij deze derden sprake is van overmacht) en liquiditeit- of solvabiliteitsproblemen van de Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde derden. Ten aanzien van de nakoming van de toepasselijke garantiebepalingen door de wederpartij is geen beroep op overmacht mogelijk.
- 21.3. In geval van overmacht van de Opdrachtnemer treden Partijen onverwijld met elkaar in overleg ter regeling van de gevolgen. Indien Partijen overeenkomen de uitvoering van de Overeenkomst gedurende een nader overeen te komen termijn op te schorten, dan blijven de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Partijen, ieder voor zover het zijn eigen deel betreft.
- 21.4. Indien de Opdrachtnemer die door overmacht wordt getroffen niet kan nakomen of tekortschiet in de nakoming na afloop van de in lid 3 bedoelde termijn dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst onmiddellijk bij aangetekende brief buiten rechte te ontbinden, zonder dat daartoe enig recht op schadevergoeding ontstaat.

Artikel 22 Controle en onderzoek

- 22.1. Opdrachtgever is gerechtigd tot het uitvoeren van controle en onderzoek bestaande uit Detailonderzoek, Formele controle, Fraude-onderzoek en Materiële controle zoals opgenomen in hoofdstuk 6 Wmo 2015 in samenhang met de gemeentelijke verordening en beleidsregels.
- 22.2. Opdrachtgever is bevoegd om, mits op redelijke termijn aangekondigd aan Opdrachtnemer en voor kosten van Opdrachtgever, controles en onderzoeken te laten uitvoeren door een onafhankelijke derde bij Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever wil toetsen of Opdrachtnemer voldoet aan de in deze overeenkomst gestelde eisen, Opdrachtnemer zal hierbij haar volledige en kosteloze medewerking geven.
- 22.3. De toezichthouder is bevoegd om aangekondigd en onaangekondigde controles en onderzoeken uit te voeren. Opdrachtnemer is verplicht haar volledige en kosteloze medewerking te geven.
- 22.4. Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan elke controle van de Opdrachtgever en/of Toezichthouder en/of van door de Opdrachtgever aangewezen derde.

Artikel 23 Wijziging Overeenkomst

- 23.1. Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren indien en voor zover sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever altijd indien er sprake is van verandering van de juridische structuur, het aangaan of beëindigen van garantiestellingen of het tot stand komen dan wel beëindigen van deelnemingen.
- 23.2. Indien ontwikkelingen zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel leiden tot een situatie die een ongewijzigde instandhouding van hetgeen in deze Overeenkomst overeengekomen is niet langer toelaten, treden Partijen met elkaar in gesprek teneinde hetgeen overeengekomen is te wijzigen naar een zorgvuldige uitvoering van deze Overeenkomst. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in het afsprakenregister

conform artikel 13. Indien gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, de overeengekomen Opdrachten of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet langer door Opdrachtgever vergoed wordt, eindigt van rechtswege dat deel van deze Overeenkomst dat betrekking heeft op de dan niet meer vergoede Opdrachtenverlening, en wel met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. Opdrachtgever is in een dergelijke situatie niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.

- 23.3. Opdrachtgever is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen, na overleg over de gevolgen van de wijziging of aanvulling.

Artikel 24 Wijziging wet- of regelgeving en overig

- 24.1. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst sprake is van:
- wijzigingen in wet- en regelgeving;
 - ontwikkelingen in overheidsbeleid (nationaal, supranationaal, internationaal of gemeentelijk);
 - wijzigingen in het beschikbare budget; of
 - andere onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van de Overeenkomst beïnvloeden, en deze omstandigheden naar objectieve maatstaven een aanpassing van de Overeenkomst noodzakelijk maken, treden Partijen onverwijld in overleg om in redelijkheid en billijkheid tot een passende oplossing te komen, waarbij continuïteit van de dienstverlening en proportionaliteit van de gevolgen centraal staan.
- 24.2. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen indien en voor zover:
- dit noodzakelijk is als gevolg van de in lid 1 genoemde omstandigheden; en
 - deze wijzigingen de aard van de opdracht niet wezenlijk veranderen.
- 24.3. Opdrachtgever zal een voorgenomen wijziging schriftelijk en gemotiveerd aankondigen, met inachtneming van een redelijke implementatietermijn. Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijke termijn zijn zienswijze kenbaar te maken.
- 24.4. Partijen zullen zich inspannen om in overleg overeenstemming te bereiken over de gevolgen van de wijziging, waaronder eventuele aanpassingen van tarieven, volumes of uitvoeringsvoorwaarden.
- 24.5. Indien de wijziging aantoonbaar leidt tot:
- een substantiële kostenverhoging voor Opdrachtnemer, of
 - een aanzienlijke verzwaring van verplichtingen,
- zullen Partijen in redelijkheid afspraken maken over passende compensatie, tenzij de wijziging behoort tot het normale ondernemingsrisico van Opdrachtnemer.
- 24.6. Door Inschrijving op en het aangaan van deze Overeenkomst aanvaardt Opdrachtnemer dat wijzigingen zoals bedoeld in dit artikel kunnen plaatsvinden, mits deze voldoen aan de in dit artikel opgenomen voorwaarden.
- 24.7. Wijzigingen op grond van dit artikel worden aangemerkt als een herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163, aanhef en onder c, van de Aanbestedingswet.

Artikel 25 Bezwarend

- 25.1. Opdrachtnemer is niet bevoegd de Overeenkomst en zijn daaruit voortvloeiende rechten tegenover Opdrachtgever uit hoofde van deze Overeenkomst te bezwaren, te verpanden, te belasten met een beperkt recht of anderszins voorwerp te maken van zekerheid jegens een derde.

Artikel 26 Communicatie en publiciteit

- 26.1. Mededelingen, aanzeggingen en andere verklaringen, in verband met de Overeenkomst worden gedaan in de Nederlandse taal, met gebruikmaking van een communicatiemiddel dat een verzendbewijs oplevert, aan de geadresseerde, overeenkomstig de onderstaande gegevens.

- 26.2. Opdrachtnemer zorgt in de communicatie met Opdrachtgever voor vaste contactpersonen voor beleid, zorginhoud en administratie/facturatie. Opdrachtnemer deelt bij iedere wijziging van de contactpersoon schriftelijk de wijziging, gepaard gaande met de gewijzigde gegevens, mee. Partijen verstrekken elkaar een overzicht met contactgegevens ten tijde van ondertekening van deze Overeenkomst.
- 26.3. Partijen kunnen in onderling overleg kiezen voor andere dan bovenstaande gegevens.
- 26.4. Partijen bepalen in nader onderling overleg de frequentie over de uitvoering en monitoring van de contractafspraken.
- 26.5. Opdrachtnemer zal slechts in overleg en in afstemming met Opdrachtgever optreden naar de pers en media ten aanzien van onderwerpen die samenhangen met de inhoud van deze Overeenkomst.

Artikel 27 Slotbepalingen

- 27.1 Wijzigingen van deze Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.
- 27.2 Deze Overeenkomst is de enige juiste weergave van het geen tussen Partijen is overeengekomen. Mondelinge mededelingen en toezeggingen hebben geen rechtskracht.
- 27.3 Partijen zullen deze Overeenkomst vertrouwelijk behandelen en niet aan derden tonen anders dan voor de uitvoering van de in deze Overeenkomst omschreven opdracht nodig is.
- 27.4 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 27.5 Geschillen ter zake van deze Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Leeuwarden, tenzij Partijen alsnog arbitrage of bindend advies overeenkomen.
- 27.6 Op deze overeenkomst zijn de Inkoopvoorwaarden van de gemeente Heerenveen van toepassing.
- 27.7 Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst.
- 27.8 Indien één van deze bepalingen van deze Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht blijven en zullen Partijen in onderling overleg een vervangende bepaling overeenkomen.

Artikel 28 Bijlagen

De hierna volgende Bijlagen maken onderdeel uit van deze Overeenkomst en vormen daarmee een wezenlijk bestanddeel:

- | | |
|-----------|--|
| Bijlage 1 | Offerteaanvraag van 30 augustus 2026 met kenmerk 2025-34 inclusief nota's van inlichtingen |
| Bijlage 2 | Algemene inkoopvoorwaarden Diensten Gemeente Heerenveen 2022 |
| Bijlage 3 | Inschrijving Opdrachtnemer |
| Bijlage 4 | Afsprakenregister |
| Bijlage 5 | Contactpersonen |

Deze Bijlagen zijn ter beschikking gesteld via TenderNed.

Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen deze Overeenkomst en de bij deze Overeenkomst behorende Bijlagen, geldt het gestelde in deze Overeenkomst.

Indien en voor zover tegenstrijdigheden voorkomen tussen de Bijlagen, geldt het gestelde in de Bijlage met het laagste nummer.

Afspraken, die vastgelegd worden na ondertekening van deze Overeenkomst en afwijken van eerder gemaakte afspraken, prevaleren boven de eerdere afspraken.

Aldus opgemaakt en in tweevoud ondertekend

Namens de Opdrachtgever,

Heerenveen, d.d. <datum>

Namens Opdrachtnemer,

Plaats, d.d. <datum>

De heer G.W. Huisman
Gemeentesecretaris
Gemeente Heerenveen

<Naam>,
<Functie>
<Bedrijfsnaam Opdrachtnemer>

OVEREENKOMST

inzake <onderwerp>

tussen

Opdrachtgever

en

Opdrachtnemer

Bijlage 1 Offerteaanvraag

Datum:

Versie: concept

Kenmerk:

OVEREENKOMST

inzake <onderwerp>

tussen

Opdrachtgever

en

Opdrachtnemer

Bijlage 2 Inkoopvoorwaarden <naam>

Datum:

Versie: concept

Kenmerk:

OVEREENKOMST

inzake <onderwerp>

tussen

Opdrachtgever

en

Opdrachtnemer

Bijlage 3 Inschrijving Opdrachtnemer

Datum:

Versie: concept

Kenmerk:

OVEREENKOMST

inzake <onderwerp>

tussen

Opdrachtgever

en

Opdrachtnemer

Bijlage 4 Afsprakenregister

Datum:

Versie: concept

Kenmerk:

Afsprakenregister

[illegible]

OVEREENKOMST

inzake <onderwerp>

tussen

Opdrachtgever

en

Opdrachtnemer

Bijlage 5 Contactpersonen

Datum:

Versie: concept

Kenmerk:

Ter invulling van artikel 12 van deze Overeenkomst worden door Opdrachtgever als contactpersoon aangewezen:

Gemeente Heerenveen	
Naam	
Telefoonnummer	
Mail	

Plaatsvervangend contactpersonen:

Gemeente Heerenveen	
Naam	
Telefoonnummer	
Mail	

Ter invulling van artikel 8 van deze Overeenkomst worden door Opdrachtnemer als contactpersoon aangewezen:

Gemeente Heerenveen	
Naam	
Telefoonnummer	
Mail	