

Deze overeenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden (de Overeenkomst) vervangt in overleg met alle zorgaanbieders de voorzieningenovereenkomst Hulp bij het Huishouden d.d. 9 april 2013 en gaat in op 13 juli 2015.

- Gemeente Zeist (de **Gemeente**), publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de 't Rond 1 te Zeist, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M.C.M. Fluitman, wethouder van Gemeente Zeist, zulks ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 24 juni 2014.
- en
- **Aanbieders** genoemd in **bijlage 1**.

de Overeenkomst noemt **Gemeente** en **Aanbieders** gezamenlijk Partijen en ook separaat van elkaar een **Partij**.

de Overeenkomst noemt **Aanbieders** ook separaat van elkaar **Aanbieder**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:

- A. Gemeente stelde op 21 juli 2014 een COB-overeenkomst voor ondertekening open voor Aanbieders en Aanbieders hebben deze ondertekend.
- B. Partijen wensen van deze COB-overeenkomst gebruik te maken om te komen tot een nieuwe Overeenkomst voor de Maatwerkvoorzieningen Huishoudelijke Ondersteuning (HO), Huishoudelijke Ondersteuning+ (HO+) en Hulp bij het huishouden 3 (HH3).
- C. De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning bevordert, behoudt of compenseert de Zelfredzaamheid en Participatie van een Inwoner opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning wordt ingezet als een Inwoner over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

- 1) Aanbieder: een organisatie die, huishoudelijke dienstverlening aanbiedt aan Inwoners van Gemeente.
- 2) Algemene voorziening: diensten die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk zijn en die gericht zijn op maatschappelijke ondersteuning.
- 3) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 4) Collectieve voorziening: collectief georganiseerde Maatwerkvoorziening.
- 5) Dienstverleningsopdracht: opdracht van Gemeente aan een Aanbieder om de Maatwerkvoorziening uit te voeren onder de Overeenkomst voor een Inwoner die daarvoor over een Besluit beschikt.

- 6) Gemeente: gemeente Zeist.
- 7) Hulp bij het huishouden: activiteiten gericht op het voeren van een gestructureerd huishouden zodat dit de Zelfredzaamheid en Participatie van Inwoner bevordert en hij zolang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
- 8) Inwoner: een Inwoner geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP) van een Gemeente.
- 9) Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Hulp bij het huishouden ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie.
- 10) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.
- 11) Plan van aanpak: een voor een Inwoner opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn sociaal netwerk, Algemene voorzieningen en/of Maatwerkvoorzieningen. Het Plan van aanpak biedt op het gebied van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning een of meer Resultaten. Aanbieders krijgen daarmee flexibiliteit bij hun inzet. Indien nodig of wenselijk wordt bij het opstellen van een Plan van aanpak de expertise van een specialist ingebracht.
- 12) Resultaat: een door Gemeente op het niveau van Inwoner benoemde doelstelling, te bereiken met de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
- 13) Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt.
- 14) Toegang: onderzoekende activiteiten die door Gemeente of in opdracht van Gemeente worden uitgevoerd om vast te stellen of Inwoner in aanmerking komt voor een Algemene voorziening en/of Maatwerkvoorziening.
- 15) Sociaal team: organisatie van de Toegang, de plek waar de Toegang plaatsvindt.
- 16) Vrijwilliger: iemand die op basis van een overeenkomst met de Aanbieder activiteiten verricht op resultaatgebieden binnen deze Overeenkomst zonder daarvoor aanspraak te maken op betaling van loon.
- 17) Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.
- 18) ZZP'er: Zelfstandige zonder personeel.

Artikel 2: Voorwerp en omvang van de Overeenkomst

Aanbieder voert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uit conform de Overeenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden (**bijlage 3**) van de gemeente Zeist van toepassing.
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Aanbieder niet van toepassing.
3. Op de overeenkomst die Aanbieder sluit met Inwoner voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning kan Aanbieder de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren, voor zover dit geen strijd oplevert met de Overeenkomst en bijlagen.
4. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:

- de Overeenkomst en bijlagen;
- de COB Overeenkomst;
- de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Zeist.

Artikel 4: Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst gaat in op datum 13 juli 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst

1. Aanbieders kunnen deelname aan de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Aanbieders.
2. Als een Aanbieder gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Aanbieders over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Opzeggende Aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. Gemeente heeft hierin een regierol.
3. Gemeente kan de Overeenkomst met Aanbieders tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Aanbieders is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Aanbieders, tenzij hij de Overeenkomst opzegt met alle Aanbieders tegelijk, waarna de Overeenkomst voor Partijen eindigt.
4. Gemeente controleert met een aselechte steekproef of Aanbieders de Maatwerkvoorziening uitvoeren zoals uitgewerkt in het Besluit en de Dienstverleningsopdracht. Als Gemeente constateert dat Aanbieder toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij Aanbieder schriftelijk in gebreke. Aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door Gemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Aanbieder ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan trekt Gemeente de Dienstverleningsopdracht in. Gemeente is daarbij niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding of andere kosten. Als Gemeente in een kalenderjaar drie keer een Dienstverleningsopdracht intrekt bij dezelfde Aanbieder, dan voldoet Aanbieder niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en maakt Gemeente richting deze Aanbieder gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5 lid 5. De Aanbieder kan gedurende drie jaar niet deelnemen aan de Overeenkomst.
5. Gemeente kan de Overeenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct beëindigen:
 - als een fusie of overname van Aanbieder aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;
 - als Aanbieder niet (meer) voldoet aan de in de Overeenkomst of de bovenliggende COB Overeenkomst gestelde voorwaarden.
 Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Aanbieders.

Artikel 6: Toetreding

Nieuwe Aanbieders kunnen zich tussentijds, bij aanvang van een nieuwe vier wekelijkse periode van facturatie, aanmelden bij Gemeente. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de COB Overeenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij met Aanbieder namens alle Partijen de Overeenkomst inclusief de conform de COB Overeenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen. Als nieuwe Aanbieders toetreden stelt Gemeente bestaande Aanbieders daarvan in kennis.

Artikel 7: Eisen aan de Maatwerkvoorziening

1. Aanbieder voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in **bijlage 2** bij de Overeenkomst.
2. Aanbieder garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van de Maatwerkvoorziening.

Artikel 8: Prijsstelling

Aanbieder die een Dienstverleningsopdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning ontvangt, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen op **bijlage 2**.

Artikel 9: Gedeeltelijke nietigheid

Indien de Overeenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Overeenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

Artikel 10: Evalueren en wijzigingen

1. Partijen bespreken aan de overlegtafel, zoals georganiseerd in de bovenliggende COB Overeenkomst, zo vaak als Partijen noodzakelijk achten, de bepalingen en de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Gemeente kan de Overeenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de COB Overeenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Overeenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Overeenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Aanbieders die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 10 lid 2, treden uit conform artikel 5 lid 1. Voor deze Aanbieders geldt voor maximaal 6 kalendermaanden, rekenend van de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande versie van de Overeenkomst.

Artikel 11: Geschillen

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de COB Overeenkomst.

Artikel 12: Rechtskeuze

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Overeenkomst.

Gemeente Zeist

De heer M.C.M. Fluitman

Wethouder Zorg, Ouderen en cultuur

Datum: 9 juni 2015

[Naam Aanbieder]

De heer/mevrouw

[Functie]

Datum:

Bijlage 1: Aanbieders

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door Gemeente.

Bijlage 2: de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

1. Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Maatwerkvoorziening

1.1 De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning is gericht op:

- het begeleiden van Inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner; of
- het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner.

Meer specifiek is de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning gericht op het ondersteunen van Inwoner bij het hebben en houden en of het organiseren van een schoon en leefbaar huis.

1.2 Concrete Resultaten worden door Gemeente of Sociaal team, afhankelijk waar Inwoner zich meldt, beschreven in het Plan van aanpak. In het kader van de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning, als deze deel uitmaakt van het Plan van aanpak en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Aanbieders een of meer van de onder 1.3 genoemde activiteiten, mits voorliggende voorzieningen of ondersteuning door huisgenoten of mantelzorgers niet in deze zorg voorzien, aanbieden.

1.3 Mogelijk aan te bieden activiteiten¹

Onder de categorie Huishoudelijke Ondersteuning (HO) vallen:

1. maaltijden bereiden;
2. broodmaaltijden en warme maaltijden;
3. licht huishoudelijk werk en kamers opruimen in huis;
4. zwaar huishoudelijk werk onder andere stofzuigen, wc/badkamer reinigen;
5. kleding en linnengoed wassen;

Onder de categorie Huishoudelijke Ondersteuning + (HO+) vallen:

6. alle genoemde activiteiten onder HO
7. eenvoudige signalering van en doorgeleiding van de vraag naar de behoefte aan meer of andere zorg;
8. eenvoudige signalering van gezondheidsrisico's en doorgeleiding van de risico's naar reguliere hulpverlening;
 - (a) dagelijkse organisatie van het huishouden; bijvoorbeeld het plannen van huishoudelijke zorg (wie doet wat en wanneer moet iets gebeuren);
 - (b) beheer van de levensmiddelenvoorraad, houdbaarheid in koelkast;
 - (c) aandacht voor hygiëne in huis in algemene zin;

¹ In art. 1.2.1 van de Wmo 2015 is bepaald wanneer de burger in aanmerking kan komen voor een maatwerkvoorziening. Dit geldt als de burger op grond van zijn/haar beperkingen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit uw sociale netwerk voldoende zelfredzaam is of in staat is tot maatschappelijke participatie. Daarnaast wordt er gekeken naar algemene en voorliggende voorzieningen om het genoemde resultaat te kunnen behalen.

- (d) anderen in de huishouding helpen met zelfverzorging (bijvoorbeeld het helpen met aankleden, wassen van de kinderen)
- 9. andere door het Sociaal team, Inwoner en Aanbieder overeen te komen activiteiten.

Onder de categorie Huishoudelijke Hulp 3 (HH3) vallen:²

- 10. alle genoemde activiteiten onder HO en HO+;
- 11. schoonmaakwerkzaamheden met ondersteuning binnen een ontregelde huishouding;
- 12. psychosociale begeleiding gericht op huishoudelijke activiteiten;
- 13. observeren;
- 14. advies, instructie, voorlichting gericht op het voeren van een huishouding.

2. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening*

- 2.1 Inwoner kan zich melden bij de Gemeente of het Sociaal team. De werkwijze en rol van het Sociaal team is uitgeschreven in de Resultaatovereenkomst Toegang
- 2.2 Beoordeling van de hulpvraag vindt plaats in een brede context.
- 2.3 Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Aanbieders, Inwonerondersteuners, *et cetera*). Het Sociaal team kan diagnostische teams vragen om te adviseren in het beoordelingsproces.
- 2.4 Op basis van de bevindingen voortgekomen uit 2.2. en 2.3. wordt in het aanvraagproces bepaald of de Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van de Inwoner, of Algemene voorzieningen voorhanden zijn of een aanbod van Gemeente dient plaats te vinden in de vorm van een Maatwerkvoorziening.
- 2.5 Het Sociaal team formuleert samen met Inwoner en/of mantelzorger op basis van een Plan van aanpak het te bepalen Resultaat (keuze uit een of meer activiteiten zoals benoemd in bijlage 2, punt 1.3 van de Overeenkomst).
- 2.6 In het geval van Maatwerk wordt dit in doorlooptijd beperkt (termijn opgenomen in het Besluit).
- 2.7 Als de situatie van de individuele cliënt vóór afloop van de gestelde termijn verandert casu quo vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene voorziening) waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig

² De HH3 zal voorlopig in uren gedeclareerd kunnen worden. De HH3 zal op termijn mogelijk vervangen worden door Begeleiding individueel.

de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening beëindigen. De Dienstverleningsopdracht wordt dan beëindigd per einde van de eerstvolgende periode.

- 2.8 In beginsel bepaalt de Inwoner van welke Aanbieder hij Maatwerk wil ontvangen. Het Sociaal team kan hierbij op verzoek van de Inwoner ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een cliëntondersteuner. De Inwoner kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. Gemeente en Sociaal team zullen de Inwoner daar actief op wijzen.
- 2.9 Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft de Gemeente een Besluit af aan de Inwoner.
- 2.10 Richting de Aanbieder wordt na het nemen van een Besluit en, indien van toepassing het gesprek genoemd in 2.10, een Dienstverleningsopdracht geformuleerd.

In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:

- a. Duur van de opdracht.
- b. Welk Resultaat behaald dient te worden met daarbij een nadere specificering in termen van:
 - vooruitgang / verbetering van situatie;
 - stabilisatie van situatie; of
 - begeleiden van achteruitgang van situatie.
 - benoemen van activiteiten welke overgenomen/ aangestuurd moeten worden
- c. De verplichting tot opstellen van een plan van uitvoering (ondersteuningsplan) waarin Aanbieder – in samenspraak met de Inwoner – benoemt:
 - I. Zorginhoudelijke gedeelte
Welke dienst(en) ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.
 - II. “Procesafspraken”
Afspraken waar de Inwoner zich aan te houden heeft richting de Aanbieder,

Het plan van uitvoering (ondersteuningsplan) wordt mede ondertekend door de Inwoner en mag digitaal worden verstrekt via adminwmo@zeist.nl of in een later stadium iWmo. Daar waar aanleiding is vanuit Aanbieder en/of Gemeente levert Aanbieder het ondersteuningsplan aan.

Toewijzing geschiedt op basis van voorkeur van cliënt. Bij geen voorkeur zal de Wmo administratie zorg toewijzen op alfabetische volgorde van de aanbieder. Alle aanbieders krijgen zo extra klanten toegewezen.

- d. Verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Maatwerkvoorziening casu quo de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast kan/dient te worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging. Als Aanbieder meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – de Dienstverleningsopdracht aan.
- e. Prijsstelling en voorwaarden voor facturatie.
- f. De gehoudenheid aan bepalingen die direct voortkomen uit de Overeenkomst die mogelijkwijs niet expliciet worden omschreven in de Dienstverleningsopdracht.

2.11 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:

- beëindiging volgens Plan van aanpak en plan van uitvoering.
- in overleg voortijdig afgesloten:
 - o op verzoek Inwoner.
 - o op verzoek Gemeente:
 - bij intrekken/beëindigen of aanpassing Besluit waardoor inzet van activiteiten door Aanbieder niet langer noodzakelijk/nodig is.
 - bij wanprestatie Aanbieder.
 - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot benoemde resultaat.
 - o op verzoek Aanbieder;
- eenzijdig met toelichting door de Inwoner beëindigd;
- eenzijdig met toelichting door de Aanbieder beëindigd;
- beëindiging wegens externe omstandigheden (onvoorzien).

2.12 Monitoring van opdracht door de Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de Overeenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan klantervaringsonderzoeken, *et cetera*).

3. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening en eisen daaraan*

3.1 De aanbieders hanteren bij het uitvoeren van Maatwerk Huishoudelijke Ondersteuning de geldende CAO VVT.

3.2 Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo³) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerk bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

³ Zie: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/leveranciersmanagement/addendum-11-iwmo-berichtstandaarden>

- 3.3 De volgende, *niet limitatieve* lijst van wet- en regelgeving en normen zijn van toepassing op de Overeenkomst:⁴
- a) Wet van 9 juli 2014, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015);
 - b) Wet van 6 juli 2000, houdende regels inzake de bescherming van persoonsgegevens (Wet bescherming persoonsgegevens);
 - c) Wet van 15 november 2012, houdende regels inzake de normering van bezoldigingen van topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector);
 - d) het Burgerlijk Wetboek;
 - e) Wet van 22 mei 1997, houdende nieuwe regels omtrent de economische mededinging (Mededingingswet).
- 3.4 Aanbieders conformeren zich aan de binnen de Gemeente geldende privacy-protocollen.
- 3.5 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Aanbieders een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 3.6 Aanbieders melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar zeist@zeist.nl, met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en de Inwoner waar deze is signaleerd.
- 3.7 Partijen ontwikkelen beleid over informele zorg en mantelzorg verder door.
- 3.8 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij de administratie Wmo.
- 3.9 De combinatie van Aanbieders die de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden levert aan multi-problem huishoudens is verplicht om deel te nemen aan de door Gemeente, in het bijzijn van Inwoner, te organiseren casusoverleggen, tenzij Gemeente anders bepaalt.

⁴ Het toevoegen van een wet aan deze lijst gebeurt in samenspraak tussen Partijen.

4. *Wijze van monitoren van de Maatwerkvoorziening*

- 4.1 Gemeente heeft het recht om *op eigen kosten* een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Aanbieder op basis van de Overeenkomst of de COB-Overeenkomst.
- 4.2 De Aanbieder stelt Gemeente in kennis van ieder definitief rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Aanbieder is uitgebracht over de geboden Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. De Aanbieder stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeente. Openbare rapporten stelt Aanbieder op haar website ter beschikking voor Gemeente en Inwoners. Als Aanbieder een rapport publiceert, meldt zij dit bij Gemeente.
- 4.3 De Aanbieders leveren in 2015 eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over de geboden Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden naar aard en oorzaak, voor het eerst in november 2015, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen in 2015. Bij het definiëren van “klacht” hanteren Aanbieders de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Vanaf 2016 leveren Aanbieders eenmaal per jaar medio september een totaalrapportage van ontvangen klachten over het lopende jaar.

De gemeente gaat in overleg met de zorgaanbieder over de klachten. Doel is om structurele klachten aan te pakken met een plan van aanpak. Bij structurele nalatigheid en of het structureel niet correct afhandelen van de klachten, zorgaanbieder blijft tekortkomen dan kan de gemeente besluiten om eenzijdig het contract met de zorgaanbieder te ontbinden.

- 4.4 Gemeente hanteert de volgende prestatie-indicatoren bij het monitoren van de Overeenkomst en de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden:

A. Input

- Formulering Dienstverleningsopdracht
 - Volledig en juist geformuleerde Dienstverleningsopdracht die leidt tot aanvang Maatwerk

- Prestatie-indicator: percentage volledig en juist geformuleerd Dienstverleningsopdrachten op basis waarvan een passend Plan van Aanpak leidt tot aanvang zorg. 90%
- Niveau: gemeente, Sociaal team (aselecte steekproef)
- Meting: toets Gemeente systeem

B. Throughput (proces)

- Plan van uitvoering
 - De aanwezigheid van een plan van uitvoering indien blijkt dat Aanbieder veel tijd kwijt is bij het behalen van het Resultaat schoon en leefbaar huis (HO > 3,5 uur per week, HO+ > 4,5 uur per week)
 - Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Overeenkomst. 90%
 - Niveau: per Aanbieder (aselecte steekproef).
 - Meting: steekproefsgewijs toetsen in gemeentelijk systeem

C. Output (Resultaat)

- Klanttevredenheid van de Inwoner die de Maatwerkvoorziening ontvangt
 - De mate waarin de Maatwerkvoorziening, naar de mening van Inwoner en/of zijn familie, heeft bijgedragen aan het behalen van het Resultaat schoon en leefbaar huis
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder, per Inwoner gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: 1x per jaar cijfer 7,5
 - Meting: Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van de Maatwerkvoorziening*

5.1 Gemeente betaalt elke Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Dienstverleningsopdracht een Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uitvoert een all-in bedrag per vier weken per Inwoner. Aanbieder of combinatie van Aanbieders mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning gerelateerde kosten. Aanbieder mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten zoals voedsel, abonnementskosten, kosten verbonden aan het uitoefenen van een hobby of sport, *et cetera* (voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk).

5.2 De tarieven voor het leveren van de HO en de HO+ en HH3 cliënten zijn als volgt:

Tarief HO	€ 180,- per cliënt, per 4 weken
Tarief HO+	€ 250,- per cliënt per 4 weken

Tarief HH 3 € 28,94 per cliënt per uur.⁵

NB. Mocht uit het plan van uitvoering van de Aanbieder blijken dat de zorgvraag om het resultaat te behalen tijdsintensief is(bij HO > 3,5 uur en bij HO+ > 4,5 uur per week), dan stelt Gemeente een op maat gemaakte financiering vast.

5.3 Aanbieder of combinatie van Aanbieders (in dat geval een penvoerder) stuurt elke maand, uiterlijk na afloop van de periode van vier weken een gespecificeerde verzameldeclaratie in via Iwmo. Gemeente geeft uiterlijk na dertig dagen terugkoppeling over goedgekeurde bedrag en eventueel niet goedgekeurde declaratieregels. Daarna kan een factuur voor het goedgekeurde bedrag worden ingezonden welke binnen maximaal dertig kalenderdagen wordt uitbetaald. De afgekeurde regels kunnen bij de volgende declaratie gecorrigeerd worden ingediend. Nacalculatie is maximaal twee maanden na afloop periode nog kosteloos mogelijk. Bij nacalculatie na twee maanden brengt Gemeente 25% administratiekosten in rekening bij Aanbieder.

Facturatie geschiedt per maatwerkvoorziening over een gehele periode. Bij beëindiging maatwerkvoorziening voor het einde van de periode wordt een volledige periode uitbetaald.

Instroom van nieuwe maatwerkvoorzieningen zal bij voorkeur starten bij aanvang nieuwe periode.

Indien het starten van een maatwerkvoorziening niet kan wachten tot aanvang nieuwe periode, levert de zorgaanbieder de benodigde inzet. Facturatie kan pas plaatsvinden na het afnemen van een volle periode maatwerkvoorziening.

5.4 Door Partijen wordt aangesloten op de landelijke berichtenuitwisseling iWmo en de daarbinnen beschikbare standaarden. Deze berichten zullen via een landelijk gegevensknooppunt worden verstuurd en ontvangen. De berichtenuitwisseling betreft toewijzing, declaratie, aanvang ondersteuning en beëindiging mutatie ondersteuning. Om hierop te kunnen aansluiten en berichten digitaal uit te wisselen is de Aanbieder in het bezit van een AGB code geregistreerd in het AGB register en met erkenning Wmo. Er is per Aanbieder of combinaties van Aanbieders maar één AGB code mogelijk waarmee Aanbieder en Gemeente met elkaar communiceren via het gegevensknooppunt.

5.5 Tussentijdse stop facturatie binnen de looptijd van de Dienstverleningsopdracht kan in de voorkomende gevallen:

- a. Beëindiging van de Maatwerkvoorziening vindt plaats om reden van overlijden, verhuizen van Inwoner of vanuit de wens van Inwoner, rekening houdend met het opzegtermijn wat de cliënt met de zorgaanbieder heeft.
- b. De Inwoner een aangesloten periode van 4 weken niet deelneemt aan de Maatwerkvoorziening. De declaratie is de volledige periode van 4 weken waarin de Inwoner heeft deelgenomen aan de Maatwerkvoorziening. Bij

⁵ Tarieven 2015

tijdelijke beëindiging van de Maatwerkvoorziening wordt binnen 2 werkdagen een bericht aan Gemeente verstuurd via een Iwmo bericht.

- 5.6 De vergoeding voor Huishoudelijke Ondersteuning kan jaarlijks in januari en voor het eerst op 1 januari 2016 door Opdrachtnemer worden geïndexeerd conform het indexcijfer “Cao-lonen contractuele loonkosten en arbeidsduur; 85 Gezondheids- en welzijnszorg (2000=100)” en conform navolgende formule: $(\text{index T} / \text{index T-1}) \times 100 - 100 = \text{mutatiepercentage}$. Hierbij geldt: T = het vigerende kalenderjaar; T-1 = het voorgaande kalenderjaar.
- 5.7 Aanbieders die de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Inwonerniveau aan het CAK om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Aanbieders moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
- 5.8 Tegelijk met het sturen van de facturen aan Gemeente, leveren Aanbieders gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. Aanbieders leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Aanbieder hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig de Gemeente.
- 5.9 Gemeente beoordeelt of Aanbieder de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Aanbieder ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen
- 5.10 De Aanbieders leveren ieder jaar vóór 15 maart, voor het eerst in 2016, een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Gemeente kan van eerder genoemde datum afwijken indien Aanbieder onder het bedrag van EUR 50.000,00 aan Huishoudelijke Ondersteuning levert in betreffend kalenderjaar. Aanbieders voor wie betreffende afwijking geldt, geldt een verplichting om mee te werken aan een steekproefsgewijze materiële controle voor de toetsing van de rechtmatigheid.
- 5.11 Onderaannemerschap en combinatievorming zijn mogelijk. Voor de deelnemende Aanbieder geldt dat zij allen de Overeenkomst en de bovenliggende COB-overeenkomst moeten ondertekenen.

Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Zeist

Vindplaats:

<https://www.zeist.nl/ondernemer/ondernemen/inkoop-en-aanbesteding/>

Bijlage 4: Ontwikkelagenda

De gemeente en de zorgaanbieders blijven met elkaar in dialoog om de ontwikkelagenda vorm te geven.

De volgende onderwerpen lenen zich voor doorontwikkeling:

1. Prijsstelling en bekostiging

Gewenste effecten zijn:

- de levering van de Maatwerkvoorziening binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting;
- de levering van de Maatwerkvoorziening conform de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde bekostigingssystematiek;
- prikkels die leiden tot een betere verbinding tussen zorg en welzijn;
- prikkels die bijdragen aan een effectieve invoering van de Kanteling.

2. Kwaliteit

Gewenste effecten zijn:

- de levering van de Maatwerkvoorziening vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben;
- de levering van de Maatwerkvoorziening vindt plaats binnen wettelijke kaders;
- Inwoners van Gemeente ervaren de levering van de Maatwerkvoorziening als kwalitatief van hoog niveau;
- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig;
- Een voor Gemeente en Aanbieders gelijkkluidend privacy protocol, gevoegd bij de COB overeenkomst;
- Door Gemeente en Aanbieders ontwikkeld beleid op het gebied van informele zorg en mantelzorg.

3. Monitoring en verantwoording.

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten;
- Gemeente heeft zich op de ontwikkeling in afname van de geleverde diensten;
- Gemeente heeft zicht op de ervaring die Inwoners hebben;
- Gemeente heeft zich op de financiële impact van de Overeenkomst;
- Gemeente kan de rechtmatigheid van uitgaven aantonen;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde monitor en verantwoordingssystematiek;

- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

4. Toegang.

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van diensten;
- Gemeente heeft zich op “substitutie” van de Maatwerkvoorziening voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en/of Algemene Maatwerkvoorziening en;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek.

5. Communicatie

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente en Zorgaanbieder spreken dezelfde taal en vakjargon
- Burgers worden eenduidig geïnformeerd over de veranderingen en de nieuwe manier van werken.
- Gemeente, zorgaanbieder en burgers weten elkaar te vinden als het gaat om klachtenafhandeling.

Bijlage 5: Risicoplan

PM

Bijlage 6: Communicatieplan

PM