

Uitvoeringsovereenkomst Wmo nieuwe taken 2018

tussen

Gemeente [NAAM]

en

[AANBIEDER]

Inhoudsopgave

[NADER TOE TE VOEGEN]

Concept

ONDERGETEKENDEN

De gemeente [naam], gevestigd [adres] te [plaatsnaam], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [naam];

Bovengenoemde gemeente hierna te noemen "**Gemeente**"

en

[naam], een [rechtsvorm] kantoorhoudende aan [adres] te [plaatsnaam], voor deze Overeenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw [naam], [functie], bevoegd op basis van de statuten deze te vertegenwoordigen (de **Aanbieder**).

Ondertekenden hierna gezamenlijk ook te noemen **Partijen**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst dat:

- de Gemeente met Aanbieder een Basisovereenkomst heeft gesloten voor de Wmo;
- de Gemeente binnen het gestelde in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor haar Cliënten de continuïteit van voldoende, kwalitatief goede, doelmatige en doeltreffende Ondersteuning voorstaat binnen haar beleidsmatige en financiële kaders;
- Transformatie en doorontwikkeling in de geest van de Wmo centraal staat, alsook de samenhang met en aansluiting bij de andere domeinen binnen het Sociale Domein (Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet);
- Dat de Gemeente ten behoeve van het optimaliseren van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van haar burgers aanvullend de focus gaat leggen op het sturen op resultaten op het niveau van de Cliënt;
- de Gemeente ernaar streeft om in samenwerking met de andere Midden-Limburgse gemeenten en met Aanbieders de uitvoering van de taken vanuit de Wmo pragmatisch, efficiënt en kostenbewust uit te voeren.
- Partijen erkennen dat er in en na 2018 onzekerheden bestaan waar in dit stadium nog niet op geanticipeerd kan worden en zeggen toe hierover met elkaar in dialoog te blijven.

EN KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Definities en verwijzingen

- 1.1 De definities zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 van de Wmo zijn onverkort van toepassing op deze Overeenkomst.
- 1.2 Aanvullend op het eerste lid kennen de volgende begrippen de volgende definitie:
- Aanbieder: een entiteit die Ondersteuning/hulpverlening, maatschappelijke en/of vergelijkbare Ondersteuning aanbiedt aan Cliënten van de Gemeente;
 - Basisovereenkomst: de bovenliggende Basisovereenkomst Wmo nieuwe taken, waar deze Overeenkomst onder valt;
 - Beschikking: de, op basis van een aanvraag ex artikel 2.3.5 Wmo, publiekrechtelijke beslissing van de Gemeente aan Cliënt met betrekking tot de wederzijdse rechten en plichten, welke tevens de toegang vormt tot de Ondersteuning door een daartoe aangewezen Aanbieder;
 - Bestuursverklaring: verklaring, waarin het bestuur van betreffende Aanbieder verklaart dat er geleverd is wat is afgesproken (kwaliteit, prijs, aantallen, recht, hoogte en duur);
 - (Be)(ver)werker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de (Ver)werkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
 - (Be)(ver)werkersovereenkomst: een overeenkomst tussen de Gemeente en de Aanbieder, indien Aanbieder optreedt als (Be)(ver)werker, waarin wordt vastgelegd aan welke regels hij moet voldoen, uitgaande van actueel geldende wettelijke vereisten;
 - Controleverklaring: een verklaring van een accountant van de uitslag van zijn onderzoek.
 - Cliënt: persoon die bij de Gemeente staat geregistreerd in de Basis Registratie Personen die, al dan niet door middel van een Beschikking aanspraak maakt op de Ondersteuning.
 - Datalek: een inbreuk op de informatiebeveiliging van persoonsgegevens die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.
 - Gemeente: de gemeente namens welke deze Overeenkomst gesloten wordt.
 - Informatiebeveiligingsincident: een incident, in het kader van incident management, is een gebeurtenis die de bedrijfsvoering en de rechten en vrijheden van betrokken personen negatief kan beïnvloeden. Incident management is het geheel van organisatorische maatregelen dat ervoor moet zorgen dat een incident adequaat gedetecteerd, gemeld en behandeld wordt om daarmee de kans op uitval van bedrijfsvoering, processen of (kans op) schade ontstaan als gevolg van het incident, te minimaliseren dan wel te voorkomen;
 - Onderaannemer: het inschakelen van een ondersteuner of andere aanbieder door de Aanbieder, niet een in dienst zijnde medewerker van de Aanbieder, waaronder tevens inschakeling van een ZZP'er wordt begrepen.
 - Ondersteuning: een maatwerkvoorziening zoals omschreven in de Wet maatschappelijke ondersteuning gericht op het bevorderen of het behoud van zelfredzaamheid en participatie van een Cliënt of diens leefeenheid die zonder deze Ondersteuning zou moeten verblijven in een instelling of zou verwaarlozen.
 - Ondersteuningsplan: een door de Aanbieder in samenspraak met de Cliënt en Gemeente opgesteld plan dat informatie bevat over de met de beoogde Ondersteuning te behalen zelfredzaamheids- en/of participatiedoelen inclusief de onderliggende Resultaten, en de inzet die daarvoor nodig wordt geacht.
 - Spoedeisende situaties: een hulpvraag om zorg of Ondersteuning waarop binnen 24 uur moet worden gehandeld. Het betreft de situatie waarin de omstandigheden van de betrokkene zodanig zijn, dat uitstel van een maatregel niet mogelijk is.

- (Verwerkings)verantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de (Verwerkings)verantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;
 - Wachttijd: van een wachtlijst wordt gesproken, op het moment dat een Aanbieder de Ondersteuning niet binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de Zorgtoewijzingsbericht kan leveren aan Cliënt.
 - Wachttijd: de duur waarbinnen de Aanbieder de Ondersteuning levert, na ontvangst van een Zorgtoewijzingsbericht;
 - Zorgperiode: de periodes van vier (4) weken die het CAK hanteert voor de aanlevering van de nodige gegevens om de eigenbijdrage van Cliënten te kunnen berekenen. Indien het CAK overstapt van Zorgperiodes naar andere periodes, bijvoorbeeld maanden, dan stappen Gemeente en Aanbieder ook over op deze nieuwe periodes.
 - Zorgtoewijzingsbericht: bericht aan Aanbieder voor toewijzing van de Ondersteuning conform de iWmo-maatstaven, tevens privaatrechtelijke opdrachtverstrekking tussen Gemeente en Aanbieder die de Ondersteuning aan de Cliënt, zoals vastgelegd in de Beschikking, mag gaan leveren. Een zorgtoewijzingsbericht kan meerdere producten of diensten omvatten. De geldigheidsduur van een zorgtoewijzingsbericht bedraagt ten hoogste twee (2) jaar, echter nooit langer dan de (resterende) looptijd van de vigerende beschikking van de cliënt. De geldigheid van een zorgtoewijzingsbericht komt te vervallen wanneer er voor de producten of diensten in het zorgtoewijzingsbericht geen uitvoeringsovereenkomst met Aanbieder meer bestaat. Het Zorgtoewijzingsbericht wordt verstuurd in de vorm van het iJW 301- bericht
- 1.3 Gedefinieerde begrippen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.
 - 1.4 Verwijzingen in deze Overeenkomst zijn verwijzingen naar de artikelen en overwegingen van en bijlagen bij deze Overeenkomst, tenzij iets anders is bepaald.
 - 1.5 Verwijzingen naar artikelliden zijn steeds verwijzingen naar leden in hetzelfde artikel, tenzij iets anders is bepaald.

Artikel 2: Doel van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst heeft tot doel de Ondersteuning middels levering in natura aan Cliënten van de Gemeente te continueren, te leveren en te borgen tegen vooraf vastgestelde (prijs- en kwaliteits-) criteria en Resultaten, alsmede een constructieve werkrelatie tussen de Gemeente en de Aanbieder aan te gaan.

Artikel 3: Reikwijdte Overeenkomst

De in deze Overeenkomst bedoelde Ondersteuning is van toepassing op alle Cliënten die tijdens de duur van deze Overeenkomst één van de vormen van Ondersteuning ontvangen, zoals bedoeld in **bijlage 2** en beschikken over een geldige Beschikking en waar Aanbieder een Zorgtoewijzingsbericht voor heeft ontvangen.

Artikel 4: Algemene voorwaarden

- 4.1 Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente van toepassing, zoals in de Basisovereenkomst is opgenomen.
- 4.2 Op deze Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Aanbieder niet van toepassing.
- 4.3 Op de overeenkomst die Aanbieder sluit met de Cliënt voor het uitvoeren van de nodige Ondersteuning kan Aanbieder de eigen algemene leveringsvoorwaarden van toepassing

verklaren, voor zover deze niet in strijd zijn met deze Overeenkomst en alle bijbehorende bijlagen.

- 4.4 De bijlagen bij deze Overeenkomst maken onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst.
- 4.5 In geval van strijdigheid van bepalingen in deze Overeenkomst of bijlage(n), geldt de volgende rangorde:
 - a. de Basisovereenkomst incl. bijlage(n);
 - b. deze Overeenkomst;
 - c. de bijlage(n) bij deze Overeenkomst.

Artikel 5: Informatievoorziening:

- 5.1 Gemeente kan tussentijds informatie bij de Aanbieder opvragen met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst. Aanbieder levert de benodigde informatie binnen tien (10) werkdagen aan, tenzij Partijen anders met elkaar overeenkomen.
- 5.2 Gemeente gaat met de informatie die de Aanbieder aanlevert vertrouwelijk om.
- 5.3 Aanbieder kan de kosten die voortvloeien uit het opvragen van informatie met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, niet verhalen op de Gemeente en dient deze zelf te bekostigen.

Artikel 6: Duur van de Overeenkomst

- 6.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2018 of indien de ondertekening na 1 januari 2018 plaatsvindt treedt, deze Overeenkomst in werking op de datum van ondertekening door Gemeente en Aanbieder.
- 6.2 Deze Overeenkomst eindigt van rechtswege op 1 januari 2019 of zoveel eerder indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd conform artikel 8.
- 6.3 Bij het eerder beëindigen van de Basisovereenkomst tussen Partijen, eindigt deze Overeenkomst eveneens op dezelfde dag als de Basisovereenkomst.
- 6.4 De Gemeente kan de Overeenkomst telkens drie (3) maanden vóór het aflopen van de initiële looptijd of einde van de verlengingsoptie met één (1) jaar verlengen en deelt dit Schriftelijk mee aan de Aanbieder.

TOETREDINGS- & UITTREDINGSBEPALINGEN

Artikel 7: Toetreding nieuwe Aanbieder(s)

- 7.1 Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst kunnen alleen Aanbieders die in bezit zijn van de bovenliggende Basisovereenkomst zich inschrijven op deze Overeenkomst. De Gemeente toetst of de inschrijvende Aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in deze Overeenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating, sluit Gemeente deze Overeenkomst met de Aanbieder, inclusief alle bijbehorende bijlagen en andere gemaakte afspraken zoals eerder tussen Gemeente en Aanbieders overeengekomen.
- 7.2 De Gemeente communiceert de toetreding van de nieuwe Aanbieder, via de daarvoor bestemde webpagina.

Artikel 8: Opzeggen van deze Overeenkomst

- 8.1 Aanbieder kan deze Overeenkomst met de Gemeente tussentijds per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens één (1) kalendermaand. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Deze Overeenkomst eindigt niet eerder dan nadat de in lid 4 opgenomen procedure succesvol is afgerond.
- 8.2 Gemeente kan deze Overeenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens één (1) kalendermaand.

- De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Aanbieder is ontvangen. Gemeente zet deze Overeenkomst voort met overige Aanbieders, tenzij zij deze Overeenkomst opzegt met alle Aanbieders tegelijk, waarna deze Overeenkomst voor Partijen eindigt.
- 8.3 Gemeente kan deze Overeenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtigde verklaring) per direct opzeggen:
- a. als een fusie, een overname of wanneer een derde partij een aanmerkelijk belang neemt in de organisatie van Aanbieder, aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor één of meer Cliënten;
 - b. als Aanbieder niet (meer) voldoet aan de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden;
 - c. als Aanbieder in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout begaat.
- 8.4 Als Partijen gebruik maken van de mogelijkheid tot opzegging is de Aanbieder verplicht om per direct in overleg te treden met de Gemeente en de resterende Aanbieders over de (mogelijke) overdracht van verplichtingen, zoals de Ondersteuning aan Cliënten, voortvloeiende uit deze Uitvoeringsovereenkomst. De Aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overdracht van verplichtingen en waarborgt hierbij de continuïteit van de nodige Ondersteuning aan Cliënten tot de overdracht heeft plaatsgevonden.
- 8.5 Aanbieder draagt er zorg voor dat de informatiebeveiliging en gegevensverwerking voldoen aan actuele wet- en regelgeving, alsook aan algemeen aanvaarde normen voor de eigen branche, en tenminste aan NEN-ISO-IEC 27001 en NEN-ISO-IEC 27002. Indien blijkt dat Aanbieder onvoldoende heeft beveiligd, of niet voldoet aan de eisen die vanuit wet- en regelgeving aan de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden gesteld, kan de Overeenkomst ontbonden worden.

ONDERSTEUNING EN TARIEVEN

Artikel 9: Eisen aan de Ondersteuning

Partijen komen overeen bij de uitvoering van de Ondersteuning te handelen zoals in **bijlage 1** in deze Overeenkomst is beschreven.

Artikel 10: Garantie

Aanbieder garandeert dat hij de Ondersteuning zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de sector(en) waartoe Aanbieder behoort.

Artikel 11: Tarieven

Aanbieder die een Zorgtoewijzingsbericht ontvangt van de Gemeente tot levering van de Ondersteuning, ontvangt voor de levering daarvan een tarief zoals opgenomen in **bijlage 2**.

EVALUATIE EN WIJZIGINGEN

Artikel 12: Evaluatie van de Overeenkomst

Evaluatie van de uitvoering van deze Overeenkomst vindt plaats in het Netwerk Wmo en aan de Overlegtafel Wmo, zoals opgenomen in de Basisovereenkomst.

Artikel 13: Contractmanagement

Partijen kunnen, zo vaak zij dit nodig achten, gesprekken inplannen tussen de Aanbieder en de gemeentelijke contractmanager(s).

Artikel 14: Onvoorziene omstandigheden

- 14.1 In gevallen waarin deze Overeenkomst niet voorziet, kan Aanbieder een signaal afgeven bij de Gemeente.
- 14.2 De Gemeente kan een signaal agenderen ter behandeling in de Overlegtafel, zoals opgenomen in de Basisovereenkomst.

Artikel 15: Wijzigingen

- 15.1 Partijen leggen wijzigingen in deze Overeenkomst vast in een addendum.
- 15.2 Partijen kunnen tussentijds in onderling overleg de producten uitbreiden, wijzigen en/of verwijderen uit de Overeenkomst.
- 15.3 Bij wijzigingen van deze Overeenkomst, voortvloeiend uit artikel 16 van de Basisovereenkomst, die een nieuwe overeenkomst noodzakelijk maken, kan de Gemeente deze Overeenkomst beëindigen conform artikel 8.2.

ONDERAANNEMERSCHAP

Artikel 16: Onderaannemerschap

- 16.1 Onderaannemerschap is toegestaan. Aanbieder informeert de Gemeente over de Onderaannemers waar hij mee werkt en neemt dit op in het Ondersteuningsplan.
- 16.2 Aanbieder is verantwoordelijk voor het handelen in de uitvoering van de Ondersteuning van de door hem ingeschakelde Onderaannemer(s).
- 16.3 Aanbieder betreft Onderaannemer(s) bij geplande evaluaties met de Cliënt.

SROI

Artikel 17: Social Return On Investment

- 17.1 Gemeente hanteert sociale voorwaarden bij deze Overeenkomst, vanaf een omzetwaarde boven € 250.000,- (excl. BTW) per jaar. De omzetwaarde wordt berekend op basis van de gerealiseerde omzet uit het voorafgaande jaar.
- 17.2 Aanbieder die de minimale omzetwaarde uit lid 1 overschrijdt, is verplicht om 5% van de totale omzetwaarde, die gerelateerd is aan de uitvoering van deze Overeenkomst, in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment. De wijze waarop Aanbieder hier invulling aan kan geven, is opgenomen in de procesbeschrijving Social Return in **bijlage 4**.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 18: Geschillen

In het geval van geschillen, maken Partijen gebruik van de geschillenregeling opgenomen in artikel 21 van de Basisovereenkomst.

Artikel 19: Slotbepalingen

- 19.1 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden Schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, e-mails, toezeggingen of afspraken die betrekking hebben op deze Overeenkomst, hebben geen rechtskracht, tenzij deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn bevestigd door het daartoe bevoegde orgaan van de Partij aan wie deze zijn gericht.
- 19.2 Nietigheid of vernietigbaarheid van een gedeelte van deze Overeenkomst betekent niet dat deze gehele Overeenkomst nietig of vernietigbaar is. Partijen verplichten zich alsdan deze Overeenkomst zodanig aan te passen, comfort artikel 15, dat aan de aard en strekking van deze Overeenkomst wordt voldaan.

ALDUS OVEREENGEKOMEN

Gemeente [NAAM]

[NAAM AANBIEDER]

De heer/mevrouw [NAAM]
Burgemeester [PLAATSNAAM]
Datum: [DATUM]

De heer/mevrouw [NAAM]
[FUNCTIE]
Datum: [DATUM]

Concept

Bijlage 1: Ondersteuning

Hoofdstuk 1: Start en einde Ondersteuning

Artikel 1: Start van de Ondersteuning

- 1.1 Cliënten kunnen slechts gebruik maken van de Ondersteuning indien en voor zover daartoe door de Gemeente een Beschikking is afgegeven. Aanbieder kan geen rechten ontleen aan deze Overeenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbiedt aan Cliënten die niet over een Beschikking beschikken als hier genoemd.
- 1.2 Een Cliënt komt in aanmerking voor de genoemde Beschikking als deze aan de beoordelingskaders die de Gemeente hanteert uit de wet, de Wmo-verordening, de beleidsregels en het financieel besluit voldoet.
- 1.3 De Cliënt die een Beschikking ontvangt, waarmee deze in aanmerking komt voor de Ondersteuning, bepaalt samen met de Gemeente welke Aanbieder(s) wordt (worden) ingezet voor het leveren van de Ondersteuning. De Gemeente gunt op basis van een Zorgtoewijzingsbericht de opdracht tot levering van de Ondersteuning aan de Aanbieder of combinatie van Aanbieders die de Ondersteuning conform hetgeen in de Zorgtoewijzingsbericht uitvoeren.
- 1.4 In de Beschikking aan de Cliënt én in het Zorgtoewijzingsbericht aan de Aanbieder is het te behalen Resultaat vastgelegd, waartoe de inzet van de Ondersteuning van de Aanbieder moet leiden binnen de duur van de afgegeven Zorgtoewijzingsbericht.
- 1.5 Inzet van de Ondersteuning door de Aanbieder is altijd gericht op de hoofddoelen van de Wmo en het daarvan afgeleide hoofdresultaat en de onderliggende deel- en sub-resultaten, zoals opgenomen in **bijlage 3**.
- 1.6 De Ondersteuning vangt zo spoedig mogelijk aan, nadat de Aanbieder en Cliënt overeenstemming bereiken over de te leveren Ondersteuning, maar maximaal binnen tien (10) werkdagen nadat de Aanbieder een Zorgtoewijzingsbericht heeft ontvangen voor de levering van de Ondersteuning.
- 1.7 Als Aanbieder niet binnen de genoemde termijn in lid 6 de benodigde Ondersteuning kan leveren aan Cliënt of niet in staat is om de benoemde resultaten met de Cliënt te behalen, koppelt de Aanbieder dit onverwijld terug richting de Gemeente.
- 1.8 In Spoedeisende situaties waar directe levering van de Ondersteuning noodzakelijk is, start de Aanbieder direct met de nodige Ondersteuning, nadat daartoe door de Gemeente opdracht is verstrekt.
- 1.9 Nadere Cliënt-informatie wordt door de Gemeente aan Aanbieder en vice versa, verstrekt via een beveiligde mailverbinding via Zorgmail of indien mogelijk via het Gegevensknooppunt, mits deze informatie relevant voor de uitvoering van de Ondersteuning door de Aanbieder en dat de overgedragen gegevens proportioneel zijn in relatie tot het doel waarvoor ze verstrekt worden, zoals vastgelegd in artikel 5.1.1 Wmo.
- 1.10 Aanbieder handelt de aanvang van de Ondersteuning administratief af met het elektronisch berichtenverkeer, door het verzenden van een iWmo 305 bericht (StartZorg-bericht) naar de Gemeente, conform artikel 17.
- 1.11 Aanbieder gaat niet in gesprek met Cliënten die zich niet hebben gemeld bij de Gemeente en niet over een Beschikking beschikken. De Aanbieder verwijst deze Cliënten naar de Gemeente, voor een gesprek zoals bedoeld in artikel 2.3.2 lid 1 Wmo.

Artikel 2: Ondersteuningsplan

- 2.1 Aanbieder stelt in samenspraak met de Cliënt een Ondersteuningsplan op, waar de Aanbieder zich bij het opstellen en uitvoeren van het Ondersteuningsplan inspanst om in overleg te treden met de directe omgeving van de Cliënt, vrijwilligers, mantelzorgers alsook andere ondersteuners en/of Aanbieders.

- 2.2 Aanbieder hanteert voor het opstellen van het Ondersteuningsplan het format dat de Gemeente aanreikt.
- 2.3 Aanbieder biedt het Ondersteuningsplan op verzoek van de Gemeente aan de Gemeente aan. Aanbieder dient het Ondersteuningsplan binnen vijf (5) werkdagen aan te leveren aan de Gemeente, tenzij anders met de Gemeente overeengekomen.

Artikel 3: Acceptatieplicht

- 3.1 Aanbieder verleent de Ondersteuning aan Cliënt die volgens de daarvoor gestelde wettelijke regels of gemeentelijke verordeningen naar de Aanbieder zijn verwezen via een Zorgtoewijzingsbericht.
- 3.2 Aanbieder kan de Ondersteuning enkel weigeren, indien Aanbieder aan kan tonen dat hij niet de juiste Ondersteuning kan bieden. Aanbieder dient in deze situatie de Gemeente te informeren over de weigering voorzien van argumentatie.
- 3.3 De Gemeente beoordeelt, op basis van de aangeleverde argumentatie conform lid 2, of een Aanbieder de nodige Ondersteuning aan Cliënt mag weigeren en informeert Aanbieder over de toestemming of afwijzing hiervan.

Artikel 4: Beëindiging van Ondersteuning

- 4.1 De Ondersteuning eindigt op het moment dat:
 - a. de afgegeven Beschikking eindigt; of
 - b. de duur van het Zorgtoewijzingsbericht eindigt; of
 - c. het Resultaat behaald is en geen vervolg nodig is; of
 - d. de Aanbieder en Cliënt, voor het eind van de afgegeven Beschikking en/of Zorgtoewijzingsbericht, overeenstemming bereiken over het beëindigen van de Ondersteuning; of
 - e. Aanbieder niet (meer) beschikt over een geldige Basisovereenkomst en/of Uitvoeringsovereenkomst; of
 - f. de Overeenkomst eindigt of wordt opgezegd.
- 4.2 Aanbieder kan, in overleg met de Gemeente, de Ondersteuning tussentijds beëindigen, indien er sprake is van zwaarwegende redenen, zoals:
 - a. een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de ondersteuner en/of mede Cliënt(s) in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of sociaal milieu van de Cliënt;
 - b. een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
 - c. hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de ondersteuner en/of mede Cliënt(s);
 - d. het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Aanbieder.
- 4.3 Aanbieder maakt een Schriftelijke melding bij de Gemeente van de voorgenomen beëindiging en met redenen omkleed, indien Aanbieder gebruik maakt van lid 2.
- 4.4 Indien er sprake is van tussentijdse beëindiging van de Ondersteuning vanuit de Aanbieder, treden de Gemeente en de Aanbieder in overleg om Cliënt te bemiddelen naar een andere Aanbieder. Nadat deze procedure is afgerond, kan de Aanbieder de Ondersteuning beëindigen conform lid 5.
- 4.5 Aanbieder handelt de beëindiging van de Ondersteuning administratief af met het elektronisch berichtenverkeer, door het verzenden van een iWmo 307-bericht (StopZorg-bericht) naar de Gemeente, conform artikel 17, met daarbij de reden(en) van beëindiging.

Artikel 5: Wisseling ondersteuner en Aanbieder

- 5.1 Aanbieder biedt Cliënten de mogelijkheid om bij ontevredenheid binnen een termijn van vier (4) weken een andere ondersteuner toegewezen te krijgen. Deze mogelijkheid kan de Aanbieder alleen onthouden als de redenen voor Cliënt om te vragen om een andere ondersteuner onredelijk worden geacht. Komen Aanbieder en Cliënt binnen vier (4) weken niet tot overeenstemming dan treedt de Gemeente op als mediator.
- 5.2 Cliënt heeft de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. In dat geval geldt dat Cliënt, Aanbieder of combinatie van Aanbieders en Gemeente in overleg een passende opzegtermijn overeenkomen. De coördinatie bij wisselen van Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij de Gemeente.

Hoofdstuk 2: Ondersteuning en kwaliteit

Artikel 6: Personeel

- 6.1 Aanbieder zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder deze Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (BCP's). Ook ingehuurd Personeel en Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) moeten voldoen aan deze BCP's
- 6.2 Personeel van de Aanbieder, alsook ingehuurd personeel en ZZP-ers, kunnen zich legitimeren als Personeel van de Aanbieder.
- 6.3 Specifieke competenties waar het personeel van de Aanbieder aan dienen te voldoen zijn opgenomen in **bijlage 3**.

Artikel 7: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- 7.1 Aanbieder hanteert de meldcode, conform de wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, voor het signaleren van en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 7.2 Aanbieder maakt gebruik van de verwijzindex risicojongeren zoals genoemd in de Jeugdwet.

Hoofdstuk 3: Continuïteit

Artikel 8: Continuïteit Ondersteuning

- 8.1 Aanbieder garandeert de continuïteit van de Ondersteuning minimaal voor de duur van deze Overeenkomst.
- 8.2 Aanbieder zorgt dat de Cliënt een vaste ondersteuner wordt toegekend, die ook als contactpersoon fungeert voor de Cliënt.
- 8.3 Aanbieder zorgt binnen uiterlijk twee (2) werkdagen voor adequate vervanging in geval van ziekte en vakantie van de vaste ondersteuner. Indien Cliënt geen vervanging wenst, geldt deze bepaling niet.

Artikel 9: Wachtlijsten/Wachttijden

- 9.1 Aanbieder doet er alles aan om Wachtlijsten te voorkomen. Indien Aanbieder de benodigde Ondersteuning niet binnen tien (10) werkdagen kan leveren aan Cliënt, koppelt de Aanbieder dit per direct terug richting de Gemeente.
- 9.2 De Gemeente verwijst de Cliënt in het geval van onaanvaardbare Wachttijden of Wachtlijsten, in samenspraak met Cliënt, door naar een andere passende Aanbieder.
- 9.3 Aanbieder geeft, na expliciete opdracht vanuit de Gemeente, per kwartaal inzicht in en toelichting op de Wachttijden en Wachtlijsten aan de Gemeente.

Artikel 10: Cliëntenstop

- 10.1 Gemeente kan een cliëntenstop in het kader van Wachtlijsten toepassen, indien Aanbieder de Wachttijden niet binnen een redelijke termijn weet terug te dringen. De cliëntenstop wordt opgeheven op het moment dat de Aanbieder aan kan tonen dat er geen Wachtlijst meer is voor de levering van de Ondersteuning.
- 10.2 Gemeente kan een cliëntenstop toepassen, indien Aanbieder niet meer voldoet aan de Overeenkomst en de mogelijkheid krijgt om binnen een afgesproken termijn weer te voldoen aan de Overeenkomst. De cliëntenstop wordt opgeheven op het moment dat de Aanbieder aan kan tonen dat hij weer voldoet aan de Overeenkomst.

Hoofdstuk 4: Tarieven en resultaten

Artikel 11: Tarifiering

- 11.1 Gemeente betaalt de Aanbieder voor de levering van de nodige Ondersteuning aan een Cliënt, conform het Zorgtoewijzingsbericht, een bedrag conform de direct cliëntcontact eenheidstarieven in **bijlage 2**.
- 11.2 Aanbieder factureert niet meer eenheden dan in het Zorgtoewijzingsbericht is gecommuniceerd en niet meer dan daadwerkelijk geleverde eenheden. Aanbieder mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor de tijd die Aanbieder de Ondersteuning levert en daarbij direct in contact staat met de Cliënt.

Artikel 12: Facturatie

- 12.1 Aanbieder factureert alleen de Ondersteuning die hij heeft geleverd op basis van een ontvangen Zorgtoewijzingsbericht en Aanbieder een iJW 305-bericht (Startzorg) heeft verzonden. Zonder geldig Zorgtoewijzingsbericht, kan niet gefactureerd worden bij de Gemeente en wordt dan ook niet verwerkt.
- 12.2 Aanbieder zal de door de Gemeente te betalen bedragen per zorgperiode van vier weken, zoals het CAK deze hanteert, factureren volgens de werkafspraken en de factuur binnen vier (4) weken na afloop van betreffende zorgperiode toezenden, door gebruik te maken van de berichtenstandaard gegevensknooppunt/VECOZO.
- 12.3 Indien Gemeente een factuurregel afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door Aanbieder expliciet gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd opnieuw aangeleverd.
- 12.4 Betaling van goedgekeurde factuurregels vindt plaats binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur via het berichtenverkeer (bericht 303F).
- 12.5 Aanbieder zorgt dat er steeds sprake is van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het eigen cliëntendossier en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages die door Aanbieder worden aangeleverd aan de Gemeente.

Artikel 13: Perceel en Ondersteuning

- 13.1 De Percelen, met de daarbij behorende Ondersteuning, waar de Aanbieder zich voor heeft ingeschreven en tariefafspraken over zijn gemaakt, staan in **bijlage 2**.
- 13.2 Aanbieder levert geen Ondersteuning buiten de Percelen die opgenomen zijn in **bijlage 2** en waar tariefafspraken over zijn gemaakt.
- 13.3 Aanbieder kan tussentijds zijn aanbod op de Percelen met de daarbij bedoelde Ondersteuning uitbreiden, indien hij voldoet aan de eisen die voor betreffend Perceel en Ondersteuning gelden. Het betreft dan geen wijziging van de Overeenkomst, doch enkel een wijziging in het dienstenaanbod, waarvoor Aanbieder een nieuwe **bijlage 2** ontvangt.

Hoofdstuk 5: Administratie

Artikel 14: Administratie

- 14.1 De Aanbieder is zelf archiefzorgdrager en beheerder.
- 14.2 Aanbieder hanteert bij het beheer van (digitaal) archiefmateriaal in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995.
- 14.3 Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van Dossiers door de Aanbieder geschiedt in samenspraak met de Gemeente.
- 14.4 Bij beëindiging van deze Overeenkomst draagt de Aanbieder zorg voor de overdracht van lopende Dossiers, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de Aanbieder die door de Gemeente wordt aangewezen met toestemming van de Cliënt.

Artikel 15: CAK

- 15.1 Aanbieder genereert en levert gegevens op Cliëntniveau aan bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK), voor de vaststelling van de eigen bijdrage. De Aanbieder levert 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 deze hierover afstemming met het CAK en informeert hierover tijdig de Gemeente.
- 15.2 De Gemeente toetst of de Aanbieder de voor de eigen bijdrageregeling benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien de Aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan de Gemeente besluiten de geleverde Ondersteuning waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen, dan wel terug te vorderen. De Gemeente heeft bovendien het recht om de door de Aanbieder (ten onrechte) gefactureerde uren terug te vorderen.

Hoofdstuk 6: Informatievoorziening

Artikel 16: Informatievoorziening

Aanbieder stelt informatie (o.a. naam, vestigingsplaats en vestigingen, AGB-code, contactgegevens, doelgroepen, activiteiten, beschikbaarheid en overige noodzakelijke informatie) ter beschikking en geeft de Gemeente toestemming om deze gegevens te publiceren op alle publicatiemiddelen van de Gemeente, zodat Cliënt een keuze kunnen maken uit alle gecontracteerde Aanbieders voor de levering van de Ondersteuning.

Artikel 17: VECOZO

De Aanbieder maakt gebruik van VECOZO voor het uitwisselen van geautomatiseerd standaardberichten voor de Ondersteuning. Gebruik wordt gemaakt van de beschikbare standaardberichten voor onder andere Zorgtoewijzing, verleende Ondersteuning en declaraties. De Aanbieder houdt zich aan de (laatste versie van) iWmo-standaarden.

Artikel 18: Mailing

Aanbieder maakt gebruik van beveiligd emailverkeer via Zorgmail bij het versturen van emails, indien het berichtenverkeer via VECOZO niet toereikend is.

Artikel 19: Informatiebeveiliging en datalekken

- 19.1 Aanbieder garandeert dat hij in het kader van de informatiebeveiliging en privacybescherming de nodige voorzieningen en maatregelen treft van organisatorische en technische aard. Informatiebeveiligingsincidenten en privacy incidenten worden onmiddellijk ter informatie gerapporteerd aan de Gemeente en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
- 19.2 Aanbieder rapporteert middels een paragraaf in de Controleverklaring over de informatiebeveiliging en de privacybescherming.

- 19.3 Aanbieder handelt bij een Datalek conform de actueel geldende regelgeving zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) dan wel de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 20: (Be)(ver)werkersovereenkomst

Aanbieder accepteert dat, als hij optreedt als (Be)(ver)werker van persoonsgegevens waarvoor de Gemeente (Verwerkings)verantwoordelijke is, er een (Be)(ver)werkersovereenkomst dient te worden afgesloten in het kader van artikel 14 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) dan wel artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), waarin onder andere is vastgelegd het doel, de middelen en welke passende technische en organisatorische maatregelen de Gemeente en Aanbieder dienen te treffen, zodat bescherming van de rechten van betrokkenen is gewaarborgd.

Artikel 21: Continuïteit bedrijfsvoering, kwaliteit en veiligheid

Aanbieder informeert de Gemeente zo spoedig mogelijk indien de continuïteit van de bedrijfsvoering of de continuïteit, kwaliteit en/of veiligheid van de Ondersteuning in gevaar is. De Aanbieder informeert de Gemeente onverkort en in ieder geval indien surseance van betaling en/of faillissement is aangevraagd.

Hoofdstuk 7: Verantwoording en monitoring

Artikel 22: Jaarverantwoording

- 22.1 Aanbieder levert voor 1 maart van het volgend jaar een specifiek voor de Gemeente opgestelde productverantwoording.
- 22.2 Aanbidders met een omzet, die voortvloeit uit deze Overeenkomst, groter dan € 50.000,- per jaar, leveren vóór 1 april van het volgend jaar een specifiek voor de Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende Controleverklaring van het voorgaande jaar, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Aanbidders met een omzet, die voortvloeit uit deze Overeenkomst, kleiner dan € 50.000,- leveren vóór 1 april van het volgend jaar een specifiek voor de Gemeente opgestelde Bestuursverklaring van het voorgaande jaar.
- 22.3 Gemeente voorziet Aanbidders van een format, ter aanlevering van de verantwoording in lid 1 en 2.
- 22.4 Gemeente sluit voor de jaarverantwoording, waar mogelijk, aan bij de landelijke protocollen.
- 22.5 Aanbieder kan de kosten die voortvloeien uit de leden 1 en 2 en eventuele reviews op verzoek van de gemeentelijke accountant, niet verhalen op de Gemeente en dient deze zelf te bekostigen.

Artikel 23: Financiële vermogenspositie

Aanbieder verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Aanbieder gecontracteerde onderaannemer(s). Gemeente bewaakt de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

Artikel 24: Extern onderzoek

Gemeente heeft het recht om 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 de Ondersteuning voor een of meer Cliënten op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder de

mogelijkheid binnen veertien (14) 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 (14) 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 deze Overeenkomst of Basisovereenkomst.

Artikel 25: Inspecties en meldingen

Aanbieder werkt onvoorwaardelijk mee met inspecties van bij wet benoemde inspectieorganen en/of gemeentelijk toezichthouders en geven opvolging aan aanbevelingen die uit deze inspecties voortkomen.

Artikel 26: Verantwoording

- 26.1 Aanbieder informeert de Gemeente jaarlijks over aantal klachten, met daarbij behorende analyse over de aard van de klachten, de trends en verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de Ondersteuning.
- 26.2 Aanbieder informeert de Gemeente jaarlijks over zijn bijdrage aan de transformatie en innovatie. Aanbieder benoemt hierbij op welke wijze hij:
 - zijn aanbod heeft doorontwikkeld; en
 - samen met het voorliggend veld de duur van de Ondersteuning verkort en de kwaliteit geoptimaliseerd heeft.
- 26.3 Aanbieder voegt de informatie uit de leden 1 en 2 toe aan de jaarverantwoording.

Artikel 27: Monitoring

- 27.1 Gemeente monitort Aanbieder op de volgende kritieke prestatie indicatoren (hierna KPI's):
 - a. tevredenheid van Cliënten;
 - b. uitval;
 - c. de doelrealisatie.
- 27.2 Gemeente maakt voor de monitoring van de Aanbieder gebruik van verschillende bronnen, zoals het CBS, berichtenverkeer en uitvragen.
- 27.3 Gemeente kan de gegevens die voortvloeien uit de monitoring van de KPI's uit lid 1, gebruiken tijdens de contractgesprekken met de Aanbieder.

Artikel 28: Resultaten evaluatie

Gemeente en Aanbieder kunnen zo vaak als nodig een evaluatiemoment organiseren omtrent de te behalen Resultaten met Cliënt, Aanbieder en Gemeente.

Bijlage 2: Producten, eenheden en tarieven

[NADER TOE TE VOEGEN VANUIT OFFERTE]

Concept

Bijlage 3: Productenboek

Separate bijlage

Concept

Bijlage 4: Procesbeschrijving Social Return

[NADER TOE TE VOEGEN]

Concept