



## **REGIO OOST-VELUWE**

### **ALGEMENE VOORWAARDEN SOCIAAL DOMEIN**

**(annex 1)**

### **MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN BESCHERMD WONEN**

Datum: 4 januari 2024  
Status: definitief



## INHOUDSOPGAVE

<b>1. BEGRIPSBEPALINGEN</b> .....	3
<b>2. EISEN AAN DE OPDRACHTNEMER</b> .	7
2.1 WETTELIJKE EISEN.....	7
2.2 ADMINISTRATIEVE KWALITEIT .....	7
2.3 SAMENWERKING EN UITVOERING DIENSTVERLENING.....	7
2.4 LOCATIE SPECIFIEK .....	8
2.5 FINANCIËLE KWALITEITSEISEN .....	8
<b>3. VOORWAARDEN AAN DE UITVOERING</b> .....	8
3.1 NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST .....	8
3.2 ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST .....	9
3.3 NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING.....	9
3.4 OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST .....	9
3.5 VERPLICHTINGEN OPDRACHTNEMER BIJ BEËINDIGING.	10
3.6 AANSPRAKELIJKHEID .....	10
3.7 VERZEKERING .....	11
3.8 INZET DERDEN .....	11
3.9 GEHEIMHOUDING.....	11
3.10 TOETSING VAN KWALITEIT .....	11
3.11 GOVERNANCECODE.....	12
3.12 PRIVACY .....	12
3.13 WET MELDPLICHT DATALEKKEN	12
3.14 PERSONEEL EN CLIËNTBEJEGENING.....	12
3.15 CLIËNTBEJEGENING.....	13
3.16 CLIËNTPARTICIPATIE EN TEVREDENHEID.....	13
3.17 COMMUNICATIE OVER DIENSTVERLENING EN CLIËNTEN.....	13
3.18 CALAMITEITENPROTOCOL .....	14
3.19 KLACHTENPROCEDURE & AFHANDELING VAN KLACHTEN .....	14
3.20 CESSIEVERBOD, FUSIE, OVERNAME EN JOINT VENTURES .....	14
3.21 WACHTLIJSTEN .....	15
3.22 VERPLICHTINGEN INZAKE CLIËNTEN .....	15
3.23 COMMUNICATIE.....	15
3.24 PERIODIEK GESPREK TUSSEN OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER (ACCOUNTGESPREK) .....	16
3.25 MANTELZORG .....	16
<b>4. AANVULLENDE ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN</b> .....	17
4.1 UITVOERING DIENSTVERLENING .	17
4.2 TOEWIJZING, FACTURATIE EN BETALING (NAAR MODEL I-SOCIAAL DOMEIN) .....	17
4.2.1 REGIEBERICHTEN.....	17
4.2.2 BUDGETPLAFOND.....	17
4.2.3 BETALING .....	18
4.2.4 ADMINISTRATIEVE VEREISTEN..	18
4.2.5 FINANCIËLE VERANTWOORDING EN CONTROLE BIJ JAARAFSLUITING .	18
4.2.6 OVERIGE VERANTWOORDING ...	18
4.4 TERMIJNEN IWMO .....	19
4.5 TARIEVEN .....	19
4.6 INDEXERING .....	19
4.7 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI).....	19
<b>5. SLOTARTIKELN</b> .....	20
5.1 WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN	20
5.2 TOEPASSELIJK RECHT.....	20



## 1. BEGRIPSBEPALINGEN

*Hier benoemen en geven we meer context aan belangrijke begrippen waar mogelijk verschil van inzicht over zou kunnen ontstaan. Dit met als doel dezelfde taal te 'spreken'.*

### Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen als bedoeld in artikel 1.1.1, van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015), waarvoor geen verleningsbeschikking van het college is vereist.

### AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming, verordening (EU) 2016/679. Privacy wetgeving zoals deze voor de EU geldt per 25 mei 2018.

### Brancheorganisatie

Een brancheorganisatie is een organisatie die een doel in het collectieve maatschappelijk belang nastreeft binnen een branche in het kader van professionalisering van de dienstverlening in de branche. Een vereniging of corporatie van vrijgevestigden of kleinere bedrijven is geen brancheorganisatie. Een brancheorganisatie verleent zelf geen diensten aan inwoners of cliënten.

### BSN

Burgerservicenummer als bedoeld in artikel 1, onderdeel b van Wet algemene bepalingen Burgerservicenummer. Het betreft een uniek persoonsnummer voor iedereen die ingeschreven staat in de Basisregistratie personen (BRP); hiermee kunnen persoonsgebonden gegevens uitgewisseld worden tussen de verschillende onderdelen van de overheid om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren en fraude te bestrijden.

### CAK

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent en incasseert de Eigen Bijdrage.

### Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot een fysieke ernstig schadelijk gevolg voor - of de dood van een cliënt heeft geleid.

### Cliënt

Persoon die gebruikmaakt van een maatwerkvoorziening of namens wie een melding is gedaan dat behoefte is aan één van bovengenoemde voorziening in het kader van de Wmo 2015.

Voor de Jeugdwet geldt dat een cliënt een jeugdige is en zijn/haar ouders, aan wie op basis van de Jeugdwet een Individuele voorziening is verstrekt.

### Cliëntdossier

De elektronisch vastgelegde cliëntgegevens, waarin de SMART geformuleerde doelen en resultaten van de toegewezen dienstverlening staan opgenomen en waar de voortgang op de gestelde doelen wordt bijgehouden.

### Cliëntgegevens

Alle gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot een bepaald persoon, bijvoorbeeld: naam, adres en aantekeningen over een intakegesprek.

### Cliëntenraad

Op basis van de Jeugdwet en Wmo ingestelde raad door de opdrachtnemer die de belangen van cliënten behartigt.

### Cliëntstelsysteem

Familieleden, gezinsleden, ouders, partners, wettelijke vertegenwoordigers of andere betrokkenen in de systemen van de cliënt.

### College

Het college van burgemeester en wethouders van de opdrachtgevende gemeente.

### Contractmanagementplatform

Het door opdrachtgever gebruikte contractmanagementplatform waar na contractering over wordt gegaan tot beheer van gegevens inzake de overeenkomst alsmede communicatie inzake de overeenkomst tussen partijen.

### Datalek

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging, of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (lekkers) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

### Dienstverlening

Alle diensten, leveringen en/of zorg- en ondersteuningsproducten voortvloeiend uit de overeenkomst, te verlenen door opdrachtnemer.

### Ernstige fout

Een handeling welke toeziet op onrechtmatig gedrag die invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken opdrachtnemer (de organisatie) én voor zover dat gedrag wijst op kwade opzet of bewuste dan wel verwijtbare nalatigheid van een zekere ernst. Binnen deze definitie vallen expliciet niet ad hoc situaties, zoals calamiteiten en/of incidenten, tenzij deze structureel en met een zekere regelmaat voorkomen. Ter illustratie:



een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publiekelijke fondsen (geld), schending van de privacyregels dan wel onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke gegevens van ondernemingen en/of cliënten. Zo ook het achterhouden van informatie tijdens casusbesprekingen inzake cliënten welke noodzakelijk is tot vaststelling van de juiste dienstverlening.

#### Ervaringsdeskundige

Iemand die zelf (veel) ervaring heeft op een bepaald gebied. De kennis van de persoon in kwestie is dus niet gebaseerd op studie, maar op eigen ervaring.

#### Gemeentelijke toegangsverlener

De juridische entiteit dan wel vertegenwoordiger daarvan die door opdrachtgever is gemandateerd om toegang te verlenen tot maatwerk- dan wel individuele voorzieningen.

#### Incident

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot materiële schade bij de cliënt.

#### Inkoopplatform

Het door opdrachtgever gebruikte inkoopsoftware waar tot contractering over is gegaan.

#### Intakegesprek

Kosteloos oriënterend eerste face-to-face-gesprek door een opdrachtnemer met een cliënt.

#### Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent een of meerdere aspecten door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde dienstverlening, zorg, ondersteuning, begeleiding, behandeling en de houding en het gedrag van medewerkers van opdrachtnemer.

#### Landelijk berichtenstelsel

Opdrachtgever en opdrachtnemer wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.

#### Leefgebied

Leefgebied uit de meest actuele versie van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). De meest recente ZRM vindt u op [www.zelfredzaamheidsmatrix.nl](http://www.zelfredzaamheidsmatrix.nl).

#### Lokale sociale infrastructuur/Lokale infrastructuur ondersteuning, zorg, participatie

Het geheel van beschikbare organisaties, (vervoers-)diensten, voorzieningen (gebouwen) en betrekkingen binnen opdrachtgever om cliënten te ondersteunen met vragen over opgroeien, opvoeden, ondersteunen en participatie.

#### Maatwerkvoorziening

Voorziening, welke door het College in natura (ZIN) wordt betaald waarvoor via een verleningsbeschikking toegang is tot ondersteuning op grond van de verordeningen van de opdrachtgever zoals bedoeld in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

#### Medewerker

De natuurlijke persoon die op grond van een overeenkomst met de opdrachtnemer daadwerkelijk werkzaam is voor de opdrachtnemer. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een toelatingsovereenkomst, detacheringsovereenkomst of overeenkomst tot opdracht waaronder waarnemers, externe dienstdoenden, uitzendkrachten, co-assistenten, stagiaires en personen die vanuit hun beroep een overeenkomst hebben met de opdrachtnemer.

#### Opdrachtgever

De entiteiten welke blijkens de bovenliggende overeenkomst als opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing hebben verklaard.

#### Opdrachtnemer

Opdrachtnemers met of zonder rechtspersoonlijkheid welke de dienstverlening uitvoeren en de onderhavige overeenkomst hebben ondertekend.

#### Opdrachtnemer zonder rechtspersoonlijkheid

Een opdrachtnemer of natuurlijk persoon die een bedrijf heeft zonder rechtspersoonlijkheid, te weten eenmanszaak, vennootschap onder firma, maatschap, een commanditaire vennootschap alsmede ZZP'ers en vrijgevestigde beroepsbeoefenaren.

#### Opdrachtnemer met rechtspersoonlijkheid

Een opdrachtnemer die een bedrijf heeft, te weten besloten vennootschap, naamloze vennootschap, coöperatie en onderlinge waarborgmaatschappij, stichting en vereniging.



#### Overige voorzieningen

Zie Algemene voorzieningen.

#### Partijen

Opdrachtgever en opdrachtnemer.

#### Persoonsgebonden budget

Persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 8.1.1 van de Jeugdwet en artikel 1.1.1 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 zijnde een door het college verstrekt budget aan een cliënt of diens ouders, dat hen in staat stelt de individuele voorziening jeugdhulp of ondersteuning die tot de maatwerkvoorziening behoort van derden te betrekken.

#### Plan van aanpak

Bindend contractdocument welke is ondertekend door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer waarin opdrachtnemer SMART aangeeft hoe binnen maximaal 2 maanden de geconstateerde knelpunten worden verholpen, welk tijdspad (mijlpalen) wordt gehanteerd en hoe wordt geborgd dat dit in de toekomst zal worden voorkomen. Het staat de opdrachtgever vrij om de genoemde termijn te verruimen, waar dit zijns inziens noodzakelijk en wenselijk is gezien de specifieke kenmerken van de situatie

#### Schriftelijk

Per post dan wel elektronisch via het inkoopplatform dan wel gedurende de looptijd van de overeenkomst via het contractmanagementplatform van opdrachtgever.

#### SMART

Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.

#### Sociaal Domein

Het sociaal domein gaat over alles wat mensen in hun directe bestaan raakt en heeft primair betrekking op zorg, welzijn, arbeid, onderwijs, gezondheidszorg en vrijetijdsbesteding. Het gaat dus om mensen en de wijze waarop zij in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving.

#### Sociale Kaart

Het geheel van formele en informele dienstverleners, instellingen, organisaties, instituten en zelfstandigen op het gebied van de jeugdhulp, zorg en welzijn in de gemeenten.

#### SROI

Social Return On Investment is een methodiek voor het meten van de (extra) sociale en

maatschappelijke waarde voortvloeiend uit een investering.

#### Toegangsverlener

Zie Gemeentelijke toegangsverlener. Als ook voor de jeugdwet; huisartsen, jeugdartsen, rechtbank, gecertificeerde instellingen en medisch specialisten.

#### Toewijzing

Een iWmo-bericht 'Toewijzing' dat een opdrachtgever naar zijn opdrachtnemer stuurt ter bevestiging dat zorg aan cliënt kan worden verleend. Dit nadat de opdrachtnemer is gecontracteerd voor de desbetreffende dienstverlening.

#### Toeziachter

Een door opdrachtgever aangesteld persoon dan wel organisatie zoals beschreven in artikel 6.1 Wmo 2015 welke zich bezighoudt met het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen vanuit de Jeugdwet en/of Wmo 2015, de verordeningen, de overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Hierbij heeft deze Toeziachter de mogelijkheid tot constatering en sanctionering.

Deze bevoegdheden, met uitzondering van de wettelijke c.q. bestuursrechtelijke bevoegdheden, komen eveneens toe aan de contractmanager, accountmanager of kwaliteitsmanager.

#### Trajectplan

Een concrete invulling van de ondersteuning van de cliënt en indien van toepassing zijn gezin (door opdrachtnemer(s) te verlenen dienstverlening voor de desbetreffende cliënt en indien van toepassing zijn gezin), gebaseerd op de beschikking van opdrachtgever.

Het trajectplan wordt opgesteld samen met cliënt en indien van toepassing zijn gezin en/of netwerk. Het trajectplan omvat een omschrijving/uitwerking van de opdracht en het te behalen resultaat inclusief het aantal uren/etmalen per tijdvak.

Opdrachtnemer monitort resultaten aan de hand van de in het ondersteuningsplan met cliënt geformuleerde doelen en gewenste resultaten, voor zover het begeleiding betreft die door opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

#### Veilig Thuis

Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

#### Verantwoordelijke

Degene die de persoonsgegevens van anderen verwerkt in het belang van de dienstverlening. In de AVG omschreven als voor de verwerking verantwoordelijke.



#### Verleningsbeschikking

Beschikking welke door opdrachtgever wordt afgegeven aan cliënt voor een maatwerkvoorziening zoals ook terugkomt in de toewijzing aan de opdrachtnemer.

#### Verordening

De meest recente verordening en beleidsregels jeugdhulp, Wmo en Maatschappelijke Opvang/Beschermd Wonen GGZ is te vinden op de website van de individuele opdrachtgever.

#### Wachttijd

Het aantal cliënten dat op dienstverlening wacht. Daarbij kan het gaan om het wachten op:

- een intakegesprek, en/óf
- daadwerkelijke start van de toegewezen dienstverlening

gerekend van het moment van versturen van de toewijzing door de opdrachtgever.

#### Wachttijd:

Het aantal dagen vanaf het versturen van de toewijzing door opdrachtgever, waarbij de cliënt moet wachten op:

- een intakegesprek, en/óf
- daadwerkelijke start van de toegewezen dienstverlening

gerekend vanaf het versturen van de toewijzing als mede gerekend na afloop van één van de bovenstaande stappen in de dienstverlening.

#### Website opdrachtgever

[www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl)

#### Wmo 2015

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, zoals gepubliceerd in de Staatscourant 18 juli 2014.

#### Zorg in Natura (ZIN)

Dienstverlening die door opdrachtnemer aan cliënt wordt verleend en via opdrachtgever wordt betaald. De kosten worden door opdrachtgever rechtstreeks aan opdrachtnemer vergoed.

#### **Verklarende begrippenlijst**

##### AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming

##### BRP

Basis Registratie Personen

##### BSN

Burger Service Nummer

##### CAK

Centraal Administratie Kantoor

##### CBS

Centraal Bureau voor de Statistiek

##### GGZ

Geestelijke Gezondheidszorg

##### MIJOV

Midden-IJssel/Oost-Veluwe

##### PSO

De PSO is een meetinstrument dat meet hoeveel een bedrijf bijdraagt aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Het doel is om door middel van de PSO meer mensen duurzaam aan het werk te krijgen. Voor meer informatie wordt verwezen naar [ww.pso-nederland.nl](http://ww.pso-nederland.nl)

##### Wft

Wet op Financieel Toezicht

##### WLZ

Wet Langdurige Zorg

##### Zorgverlener

De persoon die de feitelijke zorg verleent ten behoeve van de cliënt



## 2. EISEN AAN DE OPDRACHTNEMER

*Hier nemen we op met welke partijen we zaken willen doen.*

### 2.1 WETTELIJKE EISEN

1. Opdrachtnemer garandeert te voldoen, en houdt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst, aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor hem/haar geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving, waaronder de Jeugdwet, Wmo, de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg etc.

### 2.2 ADMINISTRatieve KWALITEIT

1. Opdrachtnemer beschikt over een gecertificeerd kwaliteitsborgingssysteem voor de dienstverlening waarop de overeenkomst ziet en kan hiertoe het certificaat overleggen. Voorbeelden van geaccepteerde certificaten zijn: HKZ of, ISO 9001:2015. Indien opdrachtnemer niet een dergelijk geldig certificaat toont, is de opdrachtnemer gehouden aan te tonen dat het door opdrachtnemer overlegde certificaat gelijkwaardig is aan de opgesomde certificaten.
2. Opdrachtnemer is aangesloten bij een branchevereniging en/of beroepsvereniging voor onder andere doorontwikkeling en borging van kwaliteit en intervisie.
3. Opdrachtnemer heeft geen corrigerende of bestuursrechtelijke maatregel(en) opgelegd gekregen van de Toezichthouder voor de locatie(s) waar zij cliënten uit de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe in zorg heeft.
4. Opdrachtnemer levert de beleidsinformatie aan conform de wettelijke vereisten. Bij het 3x achtereenvolgend onvolledig of onjuist aanleveren van informatie aan het CBS kan het contract worden ontbonden.
5. Indien opdrachtnemer van het CBS spiegelinformatie ontvangt, levert opdrachtnemer deze binnen 4 weken aan bij de opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer hanteert het door de opdrachtgever opgestelde format - in overleg met opdrachtnemer(s) - voor managementrapportages.
7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening, welke onder de Wlz, Zorgverzekeringswet of een andere voorliggende wetgeving kan worden gedeclareerd dan wel is gedeclareerd, maar niet bij de gemeente zal worden gedeclareerd.
8. Controle op levering (van de dienstverlening) bij de opdrachtnemer, is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van opdrachtgever. Opdrachtgever voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving.

Opdrachtgever kan daartoe de volgende instrumenten inzetten:

- a. Een statistische analyse van de aangeleverde gegevens door opdrachtnemer, een AO/IC of bestuurdersverklaring of een verbandcontrole.
  - b. Detailcontrole met inzage in het behandeldossier van de cliënt.
  - c. Indien de WGBO van toepassing is, mag deze detailcontrole uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een ter zake bevoegd persoon met medisch beroepsgeheim in opdracht van de opdrachtgever.
  - d. De opdrachtgever mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
9. Opdrachtnemer is gehouden medewerking te verlenen aan (materiële) controle.

### 2.3 SAMENWERKING EN UITVOERING DIENSTVERLENING

1. De rapportages over de voortgang van de zorg en/of ondersteuning bevatten SMART-doelstellingen waarop voortgang zichtbaar te toetsen is.
2. De opdrachtnemer werkt aantoonbaar samen met de betrokken organisaties – voortvloeiend uit het trajectplan – zoals onder andere (zorg)aanbieders en onderwijspartners.
3. De opdrachtnemer dient in het belang van de cliënt samen te werken met andere betrokken instanties en draagt er zorg voor dat de samenwerking bijdraagt aan kwaliteitsverbetering, transparantie, kennisontwikkeling en innovatie voor de MO/BW. Indien blijkt dat opdrachtnemer aantoonbaar onvoldoende uitvoering aan lid 4 geeft, kan het contract ontbonden worden. Onder aantoonbaar onvoldoende wordt verstaan wanneer de opdrachtnemer 2 keer achter elkaar of binnen 1 jaar door opdrachtgever aan de hand van en concrete voorbeelden is aangesproken op het gebrek aan samenwerking.
4. Opdrachtnemer signaleert en handelt bij (vermoedens van) mishandeling zoals voorgeschreven in de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De opdrachtnemer heeft kennis van en handelt conform de routekaart zoals die geldt voor de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe.
5. Opdrachtnemer heeft een actieve meldingsplicht naar de opdrachtgever. Bij iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen), aanvullend op de wettelijke meldingsplicht aan de met toezicht belaste ambtenaren en de



betrokken inspecties, informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever en diens toezichthouder.

6. De opdrachtnemer meldt bij de opdrachtgever een lopend onderzoek door een ander gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie van de Gezondheidszorg en Jeugd of de Inspectie SZW.
7. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om Cliënten in te zetten in diens bedrijfsvoering met als hoofddoel om hieruit een inkomensstroom en/of omzetvergroting te genereren.
8. Wanneer opdrachtnemer volgens de productbeschrijving in Annex 2 moet evalueren, is opdrachtnemer verplicht om een evaluatieverslag hiervan op te stellen. Dit verslag omvat ten minste een beschrijving van de voortgang van de gestelde doelstellingen.

#### 2.4 LOCATIE SPECIFIEK

1. Indien aan opdrachtnemer door of namens de omgeving van een locatie waar cliënten dienstverlening ontvangen, gegronde signalen worden afgegeven waaruit blijkt dat er sprake is van overlast voor de inwoners in de omgeving van de voorziening, neemt opdrachtnemer het initiatief tot overleg met de opdrachtgever.
2. Na overleg worden de signalen besproken en stelt opdrachtnemer, in samenspraak met opdrachtgever, een plan van aanpak op om overlast, zo mogelijk binnen drie maanden na de het overleg weg te nemen.
3. Lid 2 ontslaat opdrachtnemer niet van de plicht om direct, na ontvangst van signalen van overlast, over te gaan tot het wegnemen van de overlast voor inwoners in de omgeving van de locatie.
4. De locatie(s) van de opdrachtnemer is (zijn) veilig en - indien van toepassing - kindvriendelijk.

#### 2.5 FINANCIËLE KWALITEITSEISEN

1. Indien opdrachtnemer gehouden is om een jaarverslag te maken, conform de vereisten van [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl), bevat deze een continuïteitsparagraaf in de jaarrekening over het voorgaande boekjaar.
2. Indien opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van een holding, staat de holding/moedermaatschappij garant voor de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer levert hiervoor ondertekend de bijgevoegde holdingverklaring in.
3. Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.

### 3. VOORWAARDEN AAN DE UITVOERING

*Hier stellen we nadere eisen over de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer om zo verzekerd te zijn van geschikte gecontracteerde partijen.*

#### 3.1 NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Als de geleverde dienstverlening niet voldoet aan de gestelde eisen in de overeenkomst, kan opdrachtgever eisen dat de opdrachtnemer voor zijn eigen rekening en risico zo spoedig mogelijk zorg draagt voor nakoming op een zodanige wijze dat alsnog volledig wordt voldaan aan alle eisen.
2. Als opdrachtnemer in gebreke wordt gesteld, kan direct een plan van aanpak gevraagd worden. De ingebrekestelling wordt schriftelijk verstuurd aan de opdrachtnemer en daarin wordt een redelijke termijn opgenomen voor opdrachtnemer worden om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
3. Indien er een plan van aanpak wordt gevraagd, dient het plan van aanpak vertrouwenwekkende maatregelen te bevatten.
4. Vanaf het moment dat Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld, kan Opdrachtgever beslissen dat opdrachtnemer geen dienstverlening kan starten voor cliënten welke op de wachtlijst van opdrachtnemer staan dan wel voor geheel nieuwe cliënten. Opdrachtnemer wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de opdrachtnemer die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst aansprakelijk voor vergoeding van de door opdrachtgever en cliënt(en) geleden c.q. te lijden schade, rekening houdend met het feit dat opdrachtnemer er alles aan heeft te doen, wat redelijkerwijs van hem gevraagd kan worden, om de schade te beperken.
6. Als blijkt dat het nakomen van de betreffende verplichtingen blijvend onmogelijk is, is de opdrachtnemer daarmee onmiddellijk in verzuim.
7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ook een beroep te doen op dit artikel indien er onoverbrugbare verschillen bestaan tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dan wel tussen opdrachtnemers onderling die de dienstverlening en integratie van het Sociaal Domein in gevaar brengt. Wanneer dit gebeurt hoeft er niet per definitie sprake te zijn van beëindiging van de overeenkomst, maar kan dat ook betekenen dat de dienstverlening beëindigd wordt voor een of meerdere cliënten.



### 3.2 ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

1. Deze overeenkomst kan met onmiddellijke ingang zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk worden ontbonden (inclusief een kopie via het contractmanagementplatform):
  - a. Indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
  - b. Indien de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure.
2. Door opdrachtgever indien:
  - a. De onderneming van opdrachtnemer wordt beëindigd;
  - b. Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen en vereisten zoals geformuleerd in de voorgaande artikelen;
  - c. Opdrachtnemer heeft zijn meld- of vergunningsplicht verzuimt onder de Wtza (Wet toetreding Zorgaanbieders) of de vergunning op basis van de Wtza wordt ingetrokken of is verlopen, indien de Wtza op de opdrachtnemer van toepassing is. De opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en het aannemelijk is dat deze situatie langer zou kunnen duren dan veertien kalenderdagen;
  - d. Het in artikel 3.1 lid 2 gevraagde plan van aanpak door opdrachtnemer geen vertrouwenwekkende maatregelen bevat;
  - e. De opdrachtnemer een ernstige fout maakt.
3. Als één van de partijen op grond van het vorige lid tot ontbinding met onmiddellijke ingang overgaat, is de wederpartij aan de ontbindende partij verplicht om vergoeding te geven van de schade die door tekortschieten of andere grond voor ontbinding mocht zijn ontstaan.
4. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien de opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten dan wel professionele normen als het aankomt op de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze overeenkomst. Opdrachtgever kan pas ontbinden na toepassing van artikel 3.1. lid 2.

### 3.3 NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING

1. Als de opdrachtnemer een tekortkoming in de nakoming van een verplichting heeft en dat niet kan worden toegerekend aan hem, komt

hij niet in verzuim en is hij daarmee geen schadevergoeding of boete verschuldigd.

2. De opdrachtnemer kan zich alleen beroepen op niet-toerekenbare tekortkomingen als hij onverwijld doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming onder overlegging van de nodige bewijsstukken de opdrachtgever (elektronisch) schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijke niet-toerekenbare tekortkoming op de hoogte stelt.
3. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval niet verstaan:
  - a. Gebrek aan personeel;
  - b. Stakingen;
  - c. Ziekte van personeel;
  - d. Tekortschieten van door opdrachtnemer ingeschakelde derden;
  - e. Liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van opdrachtnemer.
4. Als de opdrachtgever een publieksrechtelijke rechtshandeling verricht, welke oorspronkelijk niet samenhangt met de overeenkomst, is dat geen tekortkoming in nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever. Er is dan ook geen reden voor ontbinding.

### 3.4 OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Opdrachtnemer kan deze overeenkomst gemotiveerd opzeggen via het contractmanagementplatform in de situaties zoals genoemd in het tweede lid. De opdrachtnemer mag de dienstverlening voor één of meerdere specifieke cliënten niet opzeggen.
2. Onverlet het bepaalde in bovenstaand lid dient opdrachtnemer in de motivering aannemelijk te maken dat de tarieven gedurende een periode van minimaal drie maanden niet kostendekkend is geweest of dat gedurende een periode van twaalf maanden geen cliënten in zorg zijn. Aan het aannemelijk maken van de niet kostendekkende tarieven wordt de voorwaarde verbonden dat opdrachtgever kan herleiden welke kostencomponenten daar debet aan zijn. Indien opdrachtgever vervolgens binnen drie maanden na de opzegdatum de tarieven daarop aanpast en/of vaststelt dat geen sprake is van niet reële tarieven, komt de opzegging te vervallen.
3. Onverlet het bepaalde in bovenstaande artikelen neemt de opdrachtnemer bij de opzegging van de overeenkomst een termijn van minimaal zes maanden in acht, gerekend vanaf de dag na de berichtgeving inzake de beoordeling als bedoeld in de laatste zin van lid 2.
4. Onverlet het bepaalde in de raamovereenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst op te



zeggen. Opdrachtgever neemt hierbij de minimale opzegtermijn van 6 maanden in acht.

5. Opdrachtgever kan door de wet gehouden zijn tot het al dan niet aanmerkelijk aanpassen van de toekenning van voorzieningen aan cliënten. Voordat tot opzegging van deze overeenkomst wordt overgegaan, treedt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemers waarbij het te allen tijde de voorkeur heeft om in gezamenlijk overleg te komen tot wederzijdse goedkeuring en aanpassing van de overeenkomst aansluitend bij de dan geldende situatie.
6. Met ingang van de verzenddatum van het opzeggingsschrijven, door opdrachtnemer dan wel opdrachtgever, is opdrachtnemer niet gerechtigd dienstverlening aan nieuwe cliënten te bieden.

### 3.5 VERPLICHTINGEN OPDRACHTNEMER BIJ BEËINDIGING

1. Mocht de overeenkomst met opdrachtnemer om welke reden dan ook eindigen voor het einde van de looptijd, dan neemt één of nemen meerdere opdrachtnemers - in overleg en na afstemming met opdrachtgever - de dienstverlening c.q. cliënten over. De latende en opvolgende opdrachtnemer(s) treden met elkaar in overleg over mogelijke overname van betrokken personeel van de latende opdrachtnemer. Hierbij staan de continuïteit van de dienstverlening aan en de wens van de cliënt voorop. De latende opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van het verloop van het overleg en de uitkomst, welke schriftelijk wordt verstuurd naar de opdrachtgever.
2. Op verzoek van opdrachtgever stelt de opdrachtnemer onverwijld de cliëntgegevens ter beschikking aan opdrachtgever - of een door de opdrachtgever aan te wijzen derde c.q. de opvolgende opdrachtnemer - met inachtneming van de wetgeving rondom de privacy en waar nodig cliënt hiertoe zijn toestemming heeft verleend.
3. Pas als de afgesproken dienstverlening overgedragen is aan een andere opdrachtnemer - dan wel dat de dienstverlening afgerond is - mag de opdrachtnemer na overleg met de opdrachtgever de dienstverlening beëindigen aan de cliënten.
4. De latende opdrachtnemer draagt proactief en open bij aan een efficiënte en zorgvuldige overdracht van cliënten aan een andere, gecontracteerde opdrachtnemer naar keuze van de cliënt en doet dit na akkoord van opdrachtgever om zo continuïteit van de dienstverlening aan cliënt te kunnen garanderen.

5. Wanneer een cliënt overgaat naar een andere opdrachtnemer dan wel voorziening, zijn de leden 1 t/m 4 onverkort van toepassing, om zo een 'warme overdracht' te garanderen. Dit is een gezamenlijke opdracht aan de latende en de opvolgende opdrachtnemer dan wel voorziening.

### 3.6 AANSPRAKELIJKHEID

1. De partij die toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van verplichting(en) tegenover de wederpartij dient de door deze partij geleden schade, welke verband houdt met de werkzaamheden die door de opdrachtnemer worden uitgevoerd in relatie tot de dienstverlening die hoort bij de overeenkomst, te vergoeden.
2. Onder schade wordt verstaan: vermogensschade (geleden verlies en gederfde winst) en ander nadeel, zoals:
  - a. Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade;
  - b. Redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
  - c. De kosten van de opdrachtgever die verband houden met het herstel van eventuele schade of voor het alsnog uitvoeren van de toewijzing door een derde komen voor vergoeding in aanmerking.
3. De opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever en cliënten tegen alle financiële gevolgen van aanspraken van derden, als gevolg van een tekortkoming van opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de informatie die door hem aan opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld. Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld schriftelijk te waarschuwen indien de van opdrachtgever verkregen informatie zodanige fouten bevat of gebreken vertoont dat hij in strijd met de zorgplicht van een goede opdrachtnemer als bedoeld in art. 7:401 BW zou handelen als hij zonder waarschuwing bij het verrichten van werkzaamheden daarop zou voortbouwen. Indien opdrachtnemer zijn in de voorgaande volzin vermelde verplichting verzuimt, is hij aansprakelijk voor de hierdoor optredende schade.
5. Naast schadevergoeding blijft het recht tot het eisen van nakoming bestaan.
6. Als een derde partij de rechtmatigheid van de totstandkoming van de overeenkomst betwist, is opdrachtgever bevoegd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten. Als de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover informeert, accepteert de opdrachtnemer geen nieuwe toewijzingen. Artikel 3.2 is en blijft onherroepelijk van toepassing. Partijen zijn in dit geval niet verplicht elkaar schade en kosten



ten gevolge van dergelijk uitstel, opschorting en onderbreking te vergoeden.

7. In het geval de derde partij als genoemd in lid 6 in het gelijk wordt gesteld, zijn partijen niet verplicht elkaar schade en kosten als gevolg van de beëindiging te vergoeden.
8. De hoogte van de schadevergoeding is beperkt tot de minimaal verzekerde som van € en €2.500.000,- per gebeurtenis, indien er geen sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk handelen aan de zijde van opdrachtnemer.

### 3.7 VERZEKERING

1. Partijen dragen er zorg voor dat zij adequaat verzekerd zijn en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst voor de wettelijke, beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De opdrachtnemer verleent opdrachtgever op eerste verzoek inzage in de daarbij horende polis dan wel het verzekeringscertificaat.
2. Beroepsaansprakelijkheid is een vereiste indien opdrachtnemer medische handelingen verricht.

### 3.8 INZET DERDEN

1. Het inschakelen van een derde is toegestaan voor de opdrachtnemer, mits vooraf voor het inschakelen van de beoogde derde schriftelijke toestemming is verleend door de opdrachtgever. Het inschakelen van een derde ontslaat de opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid voor het leveren van kwalitatief goede dienstverlening.
2. De onderaannemer dient tenminste niet te voldoen aan de uitsluitingsgronden die gelden voor deze aanbestedingsprocedure. Daarnaast moet de onderaannemer voldoen aan alle gestelde eisen van de gunningsleidraad.. Daarnaast zijn de artikelen 3.9 en artikel 3.12 van toepassing.
3. De in lid 1 benoemde toestemming is niet benodigd indien de beoogde derde een gecontracteerde opdrachtnemer is voor de te leveren dienstverlening dan wel is opgegeven bij de toelating als beroep op een derde. De opdrachtgever mag de toestemming voor overdracht aan een derde weigeren om zijn moverende redenen.
4. Aan de toestemming (conform lid 1) kunnen voorwaarden worden verbonden. Het niet voldoen aan die voorwaarden betekent dat de opdrachtnemer automatisch in verzuim is.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zijn medewerkers en ingezette derden. Schade, veroorzaakt door personeel of derden, komt geheel voor rekening van opdrachtnemer.

### 3.9 GEHEIMHOUDING

1. De opdrachtgever moet zich houden aan de verplichtingen behorend bij de Wet

Openbaarheid van Bestuur. Indien het nakomen van één of meer van deze verplichtingen inhoudt dat er schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid plaatsvindt, is dat geen reden voor schadevergoeding.

2. De opdrachtnemer houdt rekening met alle wettelijke bepalingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van de cliënt. Ook treft de opdrachtnemer passende technische – en organisatorische maatregelen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens (van zowel opdrachtgever als personen) die horen bij de uitvoering van de dienstverlening.
3. Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan de opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
4. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers (zowel personeel in dienst als derden die opdrachtnemer inschakelt) handelen volgens algemeen aanvaarde beroepsstandaard als ook de vereisten van de overeenkomst.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zijn medewerkers en ingezette derden. Schade, veroorzaakt door personeel of derden, komt geheel voor rekening van opdrachtnemer.
6. De opdrachtnemer waarborgt dat de medewerkers de levenssfeer en de leefpatronen van cliënt respecteren. Medewerkers bemoeien zich niet ongevraagd met privéaangelegenheden van de cliënt en gaan vertrouwelijk om met privégegevens en eigendommen van de cliënt. Waar zorgmijding van toepassing is, wordt dit artikel naar redelijkheid en billijkheid toegepast.
7. Beide partijen zullen de gegevens van de wederpartij geheimhouden. Partijen mogen deze informatie niet verstrekken aan derden, behalve als de wet dit verplicht stelt of de rechter dit gebiedt.
8. De opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van opdrachtgever personeel van opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

### 3.10 TOETSING VAN KWALITEIT

1. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor – al dan niet middels de Toezichthouder – de administratie en locaties waar dienstverlening wordt verleend van opdrachtnemer te controleren teneinde de juiste nakoming van opdrachtnemers verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te kunnen waarborgen. Opdrachtnemer dient hieraan zijn volle



medewerking te verlenen. De opdrachtgever heeft eveneens het recht om de kwaliteit van de dienstverlening bij de cliënt door een onafhankelijke derde te laten toetsen aan de gestelde kaders van de overeenkomst en de toewijzing. Opdrachtnemer dient hieraan zijn volle medewerking te verlenen.

2. Indien de opdrachtgever van voornoemde bevoegdheid gebruikmaakt, zijn de kosten van deze controle voor haar rekening, tenzij uit de controle blijkt dat er sprake is van onregelmatigheden aan de zijde van de opdrachtnemer in het nadeel van de opdrachtgever.

### 3.11 GOVERNANCECODE

1. Opdrachtgever onderschrijft de governancecode zorg van de brancheorganisaties Zorg, zoals gepubliceerd op [www.brancheorganisatieszorg.nl](http://www.brancheorganisatieszorg.nl). De opdrachtnemer past de meest actuele governancecode zorg actief toe dan wel handelt in de aard van de governancecode.
2. Op eerste verzoek maakt opdrachtnemer inzichtelijk aan de opdrachtgever hoe de toepassing is vormgegeven.

### 3.12 PRIVACY

1. Partijen werken conform de AVG.
2. Voor zover opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens voor opdrachtgever verwerkt, wordt opdrachtnemer als verwerker in de zin van de EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt.
3. De overeenkomst in combinatie met deze voorwaarden wordt door partijen aangemerkt als overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG.
4. Partijen werken volgens de laatste versie "Vuistregels voor professionals bij gegevensuitwisseling en privacy" zoals gepubliceerd op [www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl).
5. Indien er tussen partijen gegevens over of van cliënten per e-mail worden uitgewisseld wordt er, indien er privacygevoelige gegevens worden gedeeld, te allen tijde gebruikgemaakt van een beveiligde e-mailomgeving.
6. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de informatiebeveiliging en gegevensverwerking voldoen aan de algemeen aanvaarde normen voor de eigen branche, en tenminste aan NEN-ISO-IEC 27001 voldoen dan wel een algemeen erkende overheidsnorm zoals de Baseline Informatievoorziening Gemeenten of vergelijkbaar.
7. De opdrachtgever kan zonder voorafgaande aankondiging door een onafhankelijke auditeur een audit laten uitvoeren over de naleving van de overeenkomst, deze voorwaarden en de AVG door opdrachtnemer.
8. In voorkomende gevallen zullen boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens en schadeclaims die verband houden met privacy en/of

datalekken voor rekening van de opdrachtnemer komen.

### 3.13 WET MELDPlicht DATALEKKEN

1. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever onverwijld – doch uiterlijk binnen 48 uur na de eerste ontdekking wanneer opdrachtgever de verantwoordelijke is die moet melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens – over alle (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van de Wet Meldplicht Datalekken moeten worden gemeld aan de betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
2. Indien de dienstverlening via de gemeentelijke toegang tot stand is gekomen, wordt de opdrachtgever in principe aangemerkt als de verantwoordelijke.
3. Indien de dienstverlening buiten de gemeentelijke toegang tot stand is gekomen, wordt de opdrachtnemer aangemerkt als de verantwoordelijke.
4. Zonder onnodige vertraging, doch niet later dan 72 uur na de ontdekking, doet de verantwoordelijke een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij op dat moment inmiddels al uit onderzoek is gebleken dat het incident niet onder de Wet Meldplicht Datalekken valt.
5. De kosten voor de werkzaamheden die op grond van de naleving van de AVG moeten worden verricht komen voor rekening van de verwerker, tenzij verwerker bewijst dat de inbreuk niet aan hem is toe te rekenen.
6. Met de betrokkene wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen indien het datalek als bedoeld in het eerste lid waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene.

### 3.14 PERSONEEL EN CLIËNTBEJEGENING

1. De personeelsleden die contacten onderhouden met opdrachtgever, door opdrachtgever aangewezen derden, cliënten of vertegenwoordigers van cliënten zijn de Nederlandse taal machtig. Hierbij is het minimale vereiste niveau A2 van de Wet Vereiste Taalniveau.
2. De zorg en ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers. De benodigde deskundigheid is vastgesteld per zorg- en ondersteuningsproduct.
3. Opdrachtnemer kan naast betaalde medewerkers ervaringsdeskundigen en vrijwilligers inzetten. Indien opdrachtnemer



vrijwilligers inzet, dient er vrijwilligersbeleid te zijn en een actieve professionele begeleiding van de vrijwilligers. In het vrijwilligersbeleid wordt ten minste opgenomen hoe de verhouding tussen de vrijwilliger en het personeel is. De toegevoegde waarde van de vrijwilliger op het zorg-/ondersteuningsproces van de cliënt wordt nauwlettend in de gaten gehouden.

In het beleid over de inzet van vrijwilligers is tenminste geregeld hoe opdrachtnemer het kennisniveau, begeleiding/ondersteuning en de veiligheid van vrijwilligers borgt.

4. Tussen de cliënt en de Zorgverlener mag geen nauwere graad van bloed- en aanverwantschap bestaan dan de derde, tenzij vooraf schriftelijke toestemming door Opdrachtgever is verleend. Dit artikel is niet van toepassing bij Pleegzorg.
5. De medewerkers van opdrachtnemer bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de dienstverlening.
6. Opdrachtnemer verklaart minimaal de relevante en dan geldende (door de branche/werkgeversorganisatie) ondertekende cao na te leven en actief toe te passen.
7. Opdrachtnemer is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG), met profiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier, van ieder personeelslid en vrijwilliger. Deze is niet ouder dan drie maanden voor indiensttreding van het personeelslid of de aanvang van het vrijwilligerswerk. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij opdrachtnemer een verklaring omtrent gedrag op te vragen van individuele medewerkers van opdrachtnemer.

### 3.15 CLIËNTBEJEGENING

1. Tijdens de uitvoering van de dienstverlening luisteren en handelen medewerkers dan wel ingezette derden van opdrachtnemer, waar mogelijk, conform wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van cliënt.
2. Opdrachtnemer en medewerkers communiceren, rekening houdend met het niveau van de ontvangende cliënt dan wel diens vertegenwoordiger.
3. Opdrachtgever en opdrachtnemer werken conform het principe van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.
4. Opdrachtnemer garandeert dat, indien het gebruikte ondersteuningsplan daar om vraagt, de cliënt integrale ondersteuning ontvangt. Er is aandacht voor alle leefgebieden, waaronder: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, psychische en fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk, veiligheid en justitie. Met de cliënt zijn op alle voor hem/haar relevante leefgebieden doelen bepaald en

afspraken gemaakt. De doelen en afspraken zijn SMART vastgelegd in het ondersteuningsplan.

5. Opdrachtnemer biedt cliënt de mogelijkheid om een familiegroepsplan op te stellen.
6. Opdrachtnemer is gehouden om in het ondersteuningsplan dan wel familiegroepsplan rekening te houden met de leefgebieden zoals gedefinieerd in de meeste actuele versie van de Zelfredzaamheidsmatrix.
7. Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met vaste contactpersonen voor de cliënt voor de duur van het traject (professional of ervaringsdeskundige). Opdrachtnemer maakt diens visie op behandeling/begeleiding aantoonbaar in de praktijk. Opdrachtnemer bejegt de cliënt correct en respectvol. Hierbij staat het bieden van veiligheid hoog in het vaandel, maar ook het nemen van verantwoordelijke risico's in het belang van de cliënt.

### 3.16 CLIËNTPARTICIPATIE EN TEVREDENHEID

1. Indien er een cliëntenraad aanwezig is, geeft opdrachtnemer cliënten invloed op organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid.
2. Opdrachtnemer houdt ten minste eenmaal per 3 kalenderjaren een cliënttevredenheidsmeting door een onafhankelijk bureau of ze leveren conform de geldende werkafspraken van de opdrachtgever gegevens aan met betrekking tot indicatoren cliënttevredenheid, uitval en doelrealisatie. Deze werkafspraken staan op de website van de opdrachtgever.
3. Na afloop van de toegewezen dienstverlening, meet de opdrachtnemer de cliënttevredenheid over de geleverde dienstverlening.
4. De uitslag van de cliënttevredenheidsmeting kan opdrachtgever aanleiding geven een plan van aanpak (conform artikel 3.1, lid 2) voor verbetering door de opdrachtnemer te vragen.
5. Opdrachtnemer hanteert beschreven procedures:
  - a. Ten aanzien van weigering en beëindiging van de dienstverlening;
  - b. Ter verlening van spoedondersteuning;
  - c. Ten aanzien van calamiteiten.

### 3.17 COMMUNICATIE OVER DIENSTVERLENING EN CLIËNTEN

1. De opdrachtnemer mag geen informatie over cliënten verstrekken aan derden en/of de publiciteitsmedia (waaronder social media).
2. Onder lid 1 bedoelde informatie wordt niet bedoeld: algemene vragen, interviewverzoeken, vragen over de visie en dienstverlening van de opdrachtnemer in het geheel of vragen die betrekking hebben op andere opdrachten van de opdrachtnemer.



3. Onder lid 1 bedoelde informatie betreft enkel vragen die betrekking hebben op de uitvoering van overeenkomst, waaronder calamiteiten en incidenten van cliënten uit de regio van de opdrachtgever.
4. Indien opdrachtnemer wordt benaderd voor informatie, zoals bedoeld in lid 1, wordt met de communicatiemedewerker, zoals weergegeven in het contractmanagementplatform van opdrachtgever, overlegd voordat er met de derde/media wordt gecommuniceerd.

### 3.18 CALAMITEITENPROTOCOL

1. Opdrachtnemer maakt te allen tijde gebruik van de meest recente versie van het calamiteitenprotocol zoals te vinden is op de website van de opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer informeert bij elke calamiteit zowel de toezichhoudend ambtenaar, zoals weergegeven op het contractmanagementplatform van opdrachtgever (zie contactpersoon calamiteit in 3.22) alsmede de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

### 3.19 KLACHTENPROCEDURE & AFHANDELING VAN KLACHTEN

1. Opdrachtgever vindt het wezenlijk dat er ruimte is voor de cliënten om aan te geven als ze iets positiefs ervaren, maar ook als er iets negatiefs gebeurt. De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk om te borgen dat een cliënt goed op de hoogte is van de klachtenregeling zoals die geldt bij de opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever hanteert de laatste versie van het protocol 'Plan van Aanpak Kwaliteit Jeugdhulp en Wmo' zoals te vinden is op de website van de opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure.
4. Bij de intake (het eerste fysieke contactmoment) worden cliënten uit de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe geïnformeerd over de klachtenregeling van de opdrachtnemer en ontvangen een kopie hiervan, welke aansluit bij de belevingswereld van de cliënt, op papier of digitaal.
5. Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal zes weken na ontvangst afgehandeld.
6. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de opdrachtnemer noodzaakt, kan de opdrachtnemer de in het vijfde lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De opdrachtnemer doet daarvan voor het

verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

7. Opdrachtnemer maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris of commissie, zowel voor de cliënten als de eigen medewerkers.
8. Opdrachtnemer informeert cliënt schriftelijk binnen drie werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.
9. Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. Een kopie van deze informatie wordt toegestuurd aan opdrachtgever indien cliënt dan wel opdrachtgever hierom vraagt.
10. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen zoals communicatie, dienstverlening, attitude van medewerkers en bereikbaarheid.
11. Als bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er niet uitkomt met de cliënt treedt opdrachtnemer dan wel cliënt in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een aanvullende onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
12. Op verzoek van opdrachtgever overhandigt opdrachtnemer maximaal eenmaal per jaar een overzicht ontvangen klachten met daarbij per klacht informatie over de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld alsmede de termijnen waarbinnen dat is gebeurd.

### 3.20 CESSIEVERBOD, FUSIE, OVERNAME EN JOINT VENTURES

1. Het is voor opdrachtnemer niet toegestaan om zonder toestemming van opdrachtgever financiële vorderingen en de verplichtingen uit deze overeenkomst aan derden over te dragen.
2. Aan de toestemming (conform lid 1) kunnen voorwaarden worden verbonden. Het niet voldoen aan die voorwaarden betekent dat de opdrachtnemer automatisch in verzuim is.
3. De opdrachtgever mag om zijn moverende redenen de toestemming voor overdracht aan een derde weigeren.
4. Opdrachtgever mag de vorderingen en verplichtingen op de opdrachtnemer (of gelieerde vennootschappen) overdragen aan een derde.
5. Het is voor opdrachtgever alleen toegestaan om rechten en plichten uit de overeenkomst aan een of meer derden over te dragen als alle verplichtingen tegenover de opdrachtnemer zijn geborgd.
6. De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever te informeren indien er een



wijziging in aandeelhouderschap plaatsvindt. Dit kan komen door een voorgenomen fusie, overname, opvolging in een andere entiteit of door het opstarten van een joint venture met een derde.

7. Als de voorgenomen fusie, overname of nieuwe joint venture gevolgen heeft voor cliënten van opdrachtgever maakt de opdrachtnemer dit inzichtelijk en meldt dit gelijktijdig met de mededeling over de wijziging in aandeelhouderschap aan de opdrachtgever.
8. Zodra er akkoord is van de Autoriteit Consument en Markt over de fusie, wordt de 'nieuwe' entiteit de contractpartner. Deze entiteit moet aan alle bepalingen in de van toepassing zijnde overeenkomst, contractuele verplichtingen en overige (werk)afspraken voldoen.

### 3.21 WACHTLIJSTEN

1. Opdrachtnemer neemt cliënt per direct in zorg zolang bij Opdrachtnemer niet meer cliënten in zorg zijn dan het aantal integrale hersteltrajecten zoals dat door de Opdrachtnemer in het inschrijfbiljet is genoemd.
2. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan ontwikkeling en uitvoering van afspraken ten behoeve van het bestrijden van wachtlijstproblematiek.

### 3.22 VERPLICHTINGEN INZAKE CLIËNTEN

1. Opdrachtnemer is gehouden elke cliënt passende zorg, ondersteuning, begeleiding en behandeling te bieden indien deze voldoet aan de criteria voor de verkrijging van een maatwerk- dan wel individuele voorziening.
2. Het staat opdrachtnemer niet vrij een cliënt welke door opdrachtgever wordt aangedragen te weigeren, indien opdrachtnemer (een deel van) de benodigde dienstverlening kan leveren.
3. Mocht een cliënt niet geaccepteerd kunnen worden vanwege ontbrekende capaciteit bij opdrachtnemer, staat het opdrachtnemer vrij om een van de andere gecontracteerde partijen in te zetten.
4. Opdrachtnemer zorgt in afstemming met de toegang, voor overbruggingszorg indien gepaste zorg niet direct mogelijk is en dit nodig is vanuit het ondersteuningsperspectief.
5. Opdrachtnemer blijft, ondanks het inzetten van een onderaannemer, verantwoordelijk voor het behalen van de doelen zoals gesteld in het ondersteuningsplan van de cliënt.
6. Opdrachtnemer maakt jaarlijks inzichtelijk, mits hierover gevraagd door opdrachtgever, welke initiatieven opdrachtnemer heeft gedaan om de eigen kracht van de cliënt te vergroten.

7. Wanneer door specifieke omstandigheden van het geval hiertoe nopen kan opdrachtgever afwijken van het verbod aan opdrachtnemer tot het weigeren van cliënten. Opdrachtnemer kan opdrachtgever met redenen omkleed verzoeken gebruik te maken van haar bevoegdheid. Opdrachtgever kan met beperkte motivatie dit verzoek accepteren dan wel afwijzen.

### 3.23 COMMUNICATIE

1. Opdrachtgever communiceert voor alle opdrachtnemers relevante informatie via de website [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl).
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer dragen zorg voor het actueel houden van informatie op het contractmanagementplatform van de opdrachtgever.
3. Partijen committeren zich eraan om op contactverzoeken van de wederpartij zo spoedig mogelijk te reageren. Voor telefonisch contact wordt een terugbelverzoek normaliter binnen twee werkdagen gehonoreerd, een e-mailverzoek normaliter binnen drie werkdagen.
4. Partijen committeren zich om de communicatie open en constructief plaats te laten vinden.
5. Partijen zijn op de hoogte van de bepalingen van de overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers, in aanraking komend met medewerkers van de gemeenten uit de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe, handelen conform de bepalingen uit de overeenkomst.
6. In het contractmanagementplatform worden de gegevens van de onderstaande contactpersonen door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer actueel gehouden (voor opdrachtnemers zonder rechtspersoonlijkheid kunnen A tot D dezelfde persoon zijn)

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
	Contactpersonen calamiteiten	Contactpersoon calamiteiten
<b>A</b>	Gegevens wethouders	Gegevens tekenbevoegde
<b>B</b>	Gegevens accountmanagers, regioteam en management lokaal	Gegevens directie/locatie-verantwoordelijke
<b>C</b>	Gegevens lokale contractmanagers	Gegevens accountmanager
<b>D</b>	Gegevens backoffice en CJG's	Gegevens zorgadministratie

7. In de samenwerking wordt er vooral op het niveau van C en D bij partijen gecommuniceerd, voor het uitvoeren van



regionaal accountmanagement vindt er ook regulier overleg plaats op niveau van B. Indien er onenigheden zijn op een niveau, wordt er opgeschaald naar het niveau daarboven. Dit kan zowel door opdrachtgever als door opdrachtnemer geïnitieerd worden.

8. Indien er op het niveau van A nog niet tot overeenstemming is gekomen, wordt tot ontbinding van de overeenkomst overgegaan, met inachtneming van artikel 3.2.

### **3.24 PERIODIEK GESPREK TUSSEN OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER (ACCOUNTGESPREK)**

1. Opdrachtgever bepaalt de hoeveelheid gesprekken, waaronder accountgesprekken (niveau B), tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
2. Deze gesprekken zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de opdrachtgever. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn onderdeel van de interne controle door opdrachtgever.

### **3.25 MANTELZORG**

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in afwijking tot de cliënttyperingen van de Zorg- & Ondersteuningsproducten, dienstverlening toe te kennen aan een inwoner die op grond van de typering niet in aanmerking zou komen.



## 4. AANVULLENDE ADMINISTRatieve BEPALINGEN

### 4.1 UITVOERING DIENSTVERLENING

Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening uit op basis van de verwijzing of het geldige indicatiebesluit/beschikking of de toewijzing van de Gemeentelijke toegangsverlener dan wel rechtsgeldige verwijzer op grond van de Jeugdwet. Opdrachtnemer houdt zich aan de toewijzing met daarin vastgelegde aard en omvang van de dienstverlening.

1. Opdrachtnemer is in staat om toewijzingen, of berichten die leiden tot een toewijzing, regieberichten alsmede facturen digitaal te verwerken en opdrachtbevestigingen digitaal aan te leveren (iWmo berichtenverkeer) conform de meest actuele versies van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
2. De codes van deze berichten (en retourberichten) alsook de berichtspecificaties, uitgangspunten, bedrijfsregels, operationele regels, technische regels, controleregels en -schema's, berichtschema's, codelijsten, standaardbeschrijvingen en invulinstructies zijn te vinden op de websites [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl) van het Zorginstituut Nederland en [www://ei.vektis.nl](http://www://ei.vektis.nl) van Vektis.
3. Opdrachtnemer zal, behoudens expliciete opdracht van de opdrachtgever, alleen gebruikmaken van het landelijk berichtenverkeer voor:
  - a. Verzoek om Toewijzing zorg
  - b. Wijzigingen in trajecten
  - c. Melding start zorg
  - d. Melding einde zorg
  - e. Declaratie/facturatie
4. In aanvulling op de landelijke richtlijnen voor het berichtenverkeer is het gebruik van de melding start zorg en einde zorg verplicht in de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe.

### 4.2 TOEWIJZING, FACTURATIE EN BETALING (NAAR MODEL I-SOCIAAL DOMEIN)

Binnen de overeenkomst wordt gewerkt conform het landelijk berichtenverkeer. Voor invulling van de voorwaarden wordt gebruik gemaakt van de landelijke voorwaarden i-Sociaal Domein voor de inrichting en gebruik van het landelijk berichtenverkeer. Hiervoor is het noodzakelijk dat Opdrachtnemer beschikt over een AGB-code met de erkenning voor Wmo en/of Jeugdwet.

Binnen deze overeenkomst worden de volgende berichten gehanteerd

- a. Wmo: 'Toewijzing Wmo-ondersteuning' en 'Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning', hierna te noemen 'Toewijzing', respectievelijk 'Verzoek om Toewijzing';
- b. Wmo: 'Start ondersteuning' en 'Stop ondersteuning', hierna te noemen 'Start Zorg', respectievelijk 'Stop Zorg';
- c. Wmo: 'Declaratie Wmo-ondersteuning', hierna te noemen 'Declaratie';

Opdrachtgever hanteert in het berichtenverkeer de AGB-code zoals ingevuld op het inkoopplatform ter adressering van opdrachtnemer. De opdrachtnemer gebruikt hiervoor, in het geval van het hebben van een instellings-AGB-code, enkel de instellings-AGB-code. Eventuele wijziging in de AGB-code dient te worden doorgegeven via het contractmanagementplatform.

Binnen het dienstverleningsproces worden de volgende administratieve stappen onderscheiden (in lijn met de bepalingen van i-Sociaaldomein):

#### 4.2.1 REGIEBERICHTEN

1. Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever bij aanvang van de zorg het iWmo/-bericht 'Start Zorg' en bij de beëindiging van de zorg het iWmo -bericht 'Stop Zorg'.

#### 4.2.2 BUDGETPLAFOND

1. Opdrachtgever kan
  - a. voor opdrachtnemer per kalenderjaar de gehele bestedingsruimte of de bestedingsruimte per product vaststellen op een nader vast te stellen maximumbedrag. Het door opdrachtnemer maximaal te declareren bedrag gedurende het kalenderjaar legt de gemeente vast in een brief of addendum. Bij verwachte over- of onderschrijding van de bestedingsruimte meldt opdrachtnemer dit onverwijld schriftelijk bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer meldt dit zo vroeg mogelijk, maar
  - b. uiterlijk wanneer in een kalenderjaar een door de opdrachtgever vastgesteld percentage van de overeengekomen bestedingsruimte is uitgenut of wanneer in twee kwartalen in hetzelfde kalenderjaar de uitnutting van de bestedingsruimte lager is dan een vastgesteld percentage (naar rato van de periode). Partijen treden na deze melding zo snel mogelijk maar bij voorkeur binnen twee weken in overleg, waarna de opdrachtgever al dan niet besluit tot
  - c. aanpassing van de bestedingsruimte. Zonder aanpassing van de bestedingsruimte, schriftelijk in een brief



of addendum vastgelegd, betaalt opdrachtgever de declaraties die de bestedingsruimte overschrijden niet.

- d. De opdrachtgever behoudt het recht om (op basis van eigen monitoring) de bestedingsruimte te wijzigen. Partijen treden na dit voornemen in overleg, waarna de opdrachtgever al dan niet besluit tot aanpassing van de bestedingsruimte. Zonder aanpassing van de bestedingsruimte, schriftelijk vastgelegd in een brief of addendum, betaalt opdrachtgever de declaraties die de bestedingsruimte overschrijden niet. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de in- en uitstroom van cliënten tijdens het kalenderjaar passend binnen deze bestedingsruimte.

#### 4.2.3 BETALING

1. Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever éénmaal per maand voor Wmo, op basis van de daadwerkelijk aantoonbaar geleverde prestaties aan opdrachtgever welke de toewijzing verstuurd heeft, de geleverde prestaties of afgeronde (deel-)trajecten door middel van het bericht 'WMO323 Declaratie'. Opdrachtnemer voorziet het 'Declaratie' bericht te allen tijde van het toewijzingsnummer, zoals afgegeven bij de 'Toewijzing'.
2. Indien opdrachtgever een declaratieregels afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door opdrachtnemer gecorrigeerd.
3. Betaling van goedgekeurde declaratieregels vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van het bericht 'Declaratie' mits het bericht 'Toewijzing' conform de iWMO301 voor de dienstverlening op de betreffende declaratie is toegestuurd.
4. Als de opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betalen, is deze na ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim duurt.
5. Als de opdrachtgever één of meer declaratieregels niet kan accorderen zal de opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de Declaratie in overleg gaan met opdrachtnemer. Als er sprake is van een geschil over een Declaratie of Declaratieregels mag opdrachtgever de betaling van de betreffende Declaratie(regels) opschorten en is er geen wettelijke rente verschuldigd.
6. Opdrachtnemer mag enkel verrekenen na schriftelijke toestemming van de betreffende opdrachtgever.
7. Als opdrachtnemer herhaaldelijk toerekenbaar tekortschiet in het aanleveren van declaratieregels aan opdrachtgever binnen de geldende termijnen, is deze na

ingebrekestelling door de opdrachtgever in verzuim. Opdrachtgever kan in dit geval een boete opleggen van 8% over het bedrag per declaratieregels die te laat is ingediend.

#### 4.2.4 ADMINISTRATIEVE VEREISTEN

1. Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per cliënt op een wijze die past bij zijn bedrijfsvoering en die past bij de tarief-eenheid zoals opgenomen in de overeenkomst behorende bij de gecontracteerde dienstverlening.
2. Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met de in de gecontracteerde dienstverlening genoemde productcodes welke naar opdrachtgever wordt verstuurd.
3. Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel opdrachtnemer als opdrachtgever welke cliënten zorg ontvangen.
4. Opdrachtnemer verleent op verzoek van opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op deze cliëntregistratie.

#### 4.2.5 FINANCIËLE VERANTWOORDING EN CONTROLE BIJ JAARAFSLUITING

1. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever per gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief (zie hiervoor de gecontracteerde dienstverlening), in het format met de daarbij behorende termijnen zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein, indien opdrachtgever daar om vraagt.
2. Indien opdrachtnemer een jaaromzet heeft onder de €125.000 voor de opdrachtgever dan is er geen controleverklaring van zijn accountant vereist, tenzij blijkt dat de geleverde jaaromzet voor opdrachtgever dusdanig substantieel is, dat er sprake is van materialiteit. In dat geval kan opdrachtnemer geen beroep doen op dit artikel.
3. Opdrachtnemer kan ten behoeve van de controleverklaring van zijn accountant aangeven dat hij gebruikmaakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.

#### 4.2.6 OVERIGE VERANTWOORDING

1. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle van de opdrachtgever.



2. Opdrachtgever hanteert een regionaal monitoringsysteem voor onder andere het volgen van ingezette zorg, doorlooptijden etc., waar zowel incidenteel als structureel van opdrachtnemer gevraagd kan worden om informatie aan te leveren. Het staat de opdrachtnemer niet vrij om dit te weigeren.

definitieve prijsindexcijfer particuliere consumptie (PPC) voor materiële kosten, van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit

#### 4.4 TERMIJNEN IWMO

Opdrachtnemer handelt conform de benoemde termijnen voor het berichtenverkeer iWmo zoals opgenomen in het regionaal administratieprotocol. De daar benoemde termijnen zijn fatale termijnen. Bij het overschrijden van deze termijnen is de partij van rechtswege in gebreke jegens de wederpartij.

Het niet nakomen van de overeengekomen fatale termijnen kan leiden tot latere betaling, dan wel een ingebrekestelling met een verbetertermijn. Bij het overschrijden van de verbetertermijn behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om zich te beroepen op artikel 3.2. lid 2 onder b.

#### 4.5 TARIEVEN

1. Alle tarieven zijn inclusief btw. Indien en voor zover opdrachtnemer btw dient af te dragen is dit in de tarieven vervat.
2. Indien opdrachtnemer een onderaannemer inzet, ziet opdrachtnemer erop toe dat deze onderaannemer minimaal 90% van het geldende tarief betaald krijgt voor de diensten die de onderaannemer verricht conform de eisen in het gunningsdocument.

#### 4.6 INDEXERING

1. De Gemeente past jaarlijks een indexering toe op de tarieven. Deze indexering wordt berekend uit de som van het geprognosticeerde percentage voor het komende jaar (t+1) op 1 juli van het jaar t en het verschil tussen het in het voorgaande jaar (t-1) geprognosticeerde percentage op 1 juli (t-1) voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t). De percentages zijn verschillend voor de loonkosten en materiële kosten.
2. De Gemeente verhoogt of verlaagt de tarieven voor 90% op basis van het geprognosticeerde en definitieve indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling ("OVA") voor personele kosten van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit en voor 10% op basis van het geprognosticeerde en

#### 4.7 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

1. Opdrachtnemer heeft een SROI verplichting van minimaal 2,5% van de opdrachtwaarde exclusief btw.
2. Opdrachtnemer vult diens SROI verplichting in volgens de regels die zijn gesteld in Annex 5 social return verplichting Apeldoorn.



sorteren, dan wel dat uit de mediation blijkt dat dit geen effect sorteert, wordt er rechtstreeks tot rechtsgang over gegaan.

## 5. SLOTARTIKELEN

### 5.1 WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN

1. Wijzigen van de bepalingen van de algemene voorwaarden sociaal domein en de onderhavige overeenkomst of aanvullingen daarop kunnen schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden overeengekomen.
2. Wanneer binnen de looptijd van de overeenkomst en de daarbij horende algemene voorwaarden sociaal domein door oorzaken, buiten de invloedssfeer van opdrachtgever (bijvoorbeeld maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten) - ook al behoren deze tot het risico van opdrachtgever - er maatregelen moeten worden genomen, welke van invloed zijn op deze algemene voorwaarden sociaal domein en onderhavige overeenkomst, dan zal de overeenkomst en/of algemene voorwaarden sociaal domein hierop worden aangepast. Opdrachtnemer zal hieraan meewerken.
3. Indien gedurende de looptijd van de onderhavige overeenkomst de overeengekomen dienstverlening of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer onder de Wmo valt, eindigt van rechtswege dat deel van de overeenkomst dat betrekking heeft op deze dienstverlening met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. Opdrachtgever is in dat geval niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.

### 5.2 TOEPASSELIJK RECHT

1. Op deze voorwaarden en de onderhavige overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Mochten partijen de stap richting de rechter wensen te zetten om over te gaan tot ontbinding, met voorbehoud tot wat in artikel 3.2 lid 1 is bepaald, dan kan dit enkel nadat eerst een bemiddelingspoging via mediation is ondernomen. Hiervoor zal (iedere) partij één persoon afvaardigen die gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter benoemen met het verzoek of deze op basis van unanimititeit tot een oplossing kunnen komen. Pas wanneer dit niet mogelijk blijkt zal de zaak aan de rechter in het arrondissement waar de opdrachtgever zich bevindt worden voorgelegd.
3. Indien een van beide partijen voor mediation van mening is, dat deze geen effect zal