

## Overeenkomst

Maatschappelijke ondersteuning  
Maatwerkvoorzieningen

Hulp bij het huishouden  
Begeleiding Individueel en Groep  
Werkt Mee  
Respijtzorg  
Persoonlijke verzorging  
Zorgcoördinatie  
Vervoer

2026 - 2030

Gemeente

Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe

Versiebeheer:

Def. 0.9	12 juni 2025	Victor Advocaten & Adviseurs	Verwerking reacties 0.8.1
----------	--------------	------------------------------	---------------------------

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Partijen.....	5
Overwegingen.....	6
Definities .....	8
Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en alle Aanbieders waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit .....	11
Artikel 1.1: Voorwerp van de overeenkomst.....	11
Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten .....	11
Artikel 1.3: Looptijd .....	11
Artikel 1.4: Herzieningsclausule.....	12
Artikel 1.5: Bestedingsruimte .....	14
Artikel 1.6: Opzegging bij onvoldoende inzet (uitsluitend Gemeente Apeldoorn).....	17
Artikel 1.7: 18-/18+ .....	17
Artikel 1.8: Bibob-onderzoek .....	18
Artikel 1.9: Kernwaarden .....	19
Artikel 1.10: Wijkgerichte levering van maatschappelijke ondersteuning (uitsluitend Apeldoorn).....	19
Artikel 1.11: Regionale overlegstructuur.....	20
Artikel 1.12: Beperking winstuitkering .....	21
Artikel 1.13: Verbod op herallocatie van middelen.....	22
Artikel 1.14: Uitvoeringsplan .....	22
Artikel 1.15: Locatie specifiek .....	23
Artikel 1.16: Geheimhouding .....	23
Artikel 1.17: Privacy.....	24
Artikel 1.18: Cliëntbejegening.....	24
Artikel 1.19: Cliëntparticipatie en Cliëntervaringen.....	25
Artikel 1.20: Communicatie over dienstverlening en cliënten .....	25
Artikel 1.21: Klachtenprocedure en afhandeling.....	25
Artikel 1.22: Sociaals Return on Investment.....	26
Artikel 1.23: Uitsluiting aanbieder .....	27
Artikel 1.24: Afwijken kwaliteitseisen productenboek .....	27
Artikel 1.25: Aanvullende afspraken declaratie .....	27
Artikel 1.26: No show .....	28
Artikel 1.27: Verjaring declaraties.....	29
Artikel 1.28: Onderaannemers (in aanvulling op artikel 3.9.4).....	29
Artikel 1.29: Deugdelijke administratie.....	30

Artikel 1.30: Tijdigheid declaraties Wmo .....	30
Artikel 1.31 Aanvulling SAP.....	30
Artikel 1.32: Afwijking Algemene inkoopvoorwaarden bij opleggen boete .....	30
[Optioneel:] Artikel 1.n [vul in].....	31
Deel 2: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en een individuele Aanbieder waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit .....	32
[Optioneel:] Artikel 2.n [vul in].....	32
Deel 3: Generieke bepalingen.....	33
Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning .....	33
Artikel 3.1: Levering van maatschappelijke ondersteuning .....	33
Artikel 3.2: Indexering.....	34
Artikel 3.3: Marketing .....	34
Artikel 3.4: Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning.....	35
Artikel 3.5: Wachtijden en cliëntenstop door de Gemeente .....	35
Artikel 3.6: Cliëntenstop door de Aanbieder .....	36
Artikel 3.7: Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning .....	36
Artikel 3.8: Wijziging ondersteuningsbehoefte .....	37
Artikel 3.9: Hoofd- en onderaanneming .....	37
Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens .....	37
Artikel 3.10: Informatievoorziening aan de Gemeente .....	37
Hoofdstuk 3: iWmo .....	39
Artikel 3.11: iWmo.....	39
Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling .....	39
Artikel 3.12: Onverschuldigde betaling.....	39
Artikel 3.13: Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning .....	39
Artikel 3.14: Uitgangspunten voor betaling .....	39
Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit .....	40
Artikel 3.15: UBO (Ultimate Beneficial Owner) .....	40
Artikel 3.16: Toezicht en handhaving .....	40
Artikel 3.17: Integriteit .....	41
Artikel 3.18: Bevindingen toezichthouders .....	41
Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding .....	41
Artikel 3.19: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding .....	41
Hoofdstuk 7: Slotbepalingen .....	42
Artikel 3.20: Overdracht van rechten en fusie.....	42
Artikel 3.21: Financiële verantwoordelijkheid .....	43
Artikel 3.22: Noodzakelijke aanpassing .....	43

Artikel 3.23: Geschillenregeling .....	43
Artikel 3.24: Ongeldige overeenkomst.....	43
Artikel 3.25: Nietigheid .....	43
Artikel 3.26: Algemene inkoopvoorwaarden.....	44
Artikel 3.27: Betekenis na beëindiging.....	44
Artikel 3.28: Aansprakelijkheid.....	44
Artikel 3.29: Wijzigen van omstandigheden .....	44
Artikel 3.30: Wijziging van de contractstandaard .....	44
Artikel 3.31: Inbreuk persoonsgegevens.....	46

## **Partijen**

De ondergetekenden, Partijen bij deze overeenkomst:

Gemeente Apeldoorn

Adres : Marktplein 1

Postcode/plaats : 7311 LG Apeldoorn

KvK-nummer :

verder als opdrachtgever te noemen Gemeente

en

Organisatiennaam aanbieder :

Adres :

Postcode/plaats :

AGB-code :

KvK-nummer :

verder als opdrachtnemer te noemen Aanbieder

tezamen te noemen: Partijen

## Overwegingen

Partijen bij de overeenkomst overwegen dat:

- de op basis van de overeenkomst te leveren maatschappelijke ondersteuning, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking bevordert, bijdraagt aan de sociale samenhang, zelfredzaamheid en/of participatie in de maatschappij;
- de Aanbieder zich mede richt op het activeren van de ‘eigen kracht’ en het ‘doenvermogen’ van de inwoner, waardoor de inwoner als gevolg van de ondersteuning beter in staat is om de algemeen gebruikelijke hulp en ondersteuning binnen het eigen huishouden of netwerk zelf uit te voeren, dan wel te laten uitvoeren;
- de demografische veranderingen in Nederland in de komende jaren leiden tot een snel groeiende behoefte aan deze ondersteuning aan kwetsbare inwoners met gelijktijdig een afnemend aantal (professionele) hulpverleners;
- deze veranderingen daarom leiden tot een grote maatschappelijke opgave in een transformatieopdracht voor gemeente en aanbieders;
- die transformatieopdracht inhoudt dat enerzijds inwoners zelf proactief invulling geven aan hun ondersteuningsbehoefte en dat anderzijds gemeente en aanbieders hierin faciliteren, zodat inwoners, gemeente en aanbieders gezamenlijk invulling geven aan lokaal georganiseerde ondersteuning en zorg;
- in de transformatieopdracht concepten en begrippen als ‘gemeenschapskracht’ (community care), preventie, *reablement*, zelf- en samenredzaamheid, leidend zijn;
- de transformatieopdracht vraagt om langjarige samenwerking tussen gemeente en aanbieders om op wijk- en buurtniveau een goed functionerend netwerk te hebben van informele en formele ondersteuning, waarin inwoners, gemeente en aanbieders elkaar kennen en (daarom) elkaar snel weten te vinden zodat zij vroegtijdig kunnen signaleren, elkaars expertise kunnen inschakelen en continu mee kunnen bewegen met wat nodig is voor cliënten, gemeenschappen en aanbieders;
- Partijen erkennen dat de benodigde samenwerking in de transformatieopdracht verder gaat dan enkel de maatschappelijke ondersteuning gericht op individuele cliënten, die voorwerp is van deze overeenkomst, wat betekent dat deze maatschappelijke ondersteuning moet aansluiten op enerzijds de maatschappelijke ondersteuning die direct op de bevordering van de sociale samenhang gericht is, bijvoorbeeld in de vorm van opbouwwerk, en anderzijds de eerstelijnszorg, waaronder ook begrepen de huisartsenzorg en wijkverpleging;
- de benodigde samenwerking en daarmee deze overeenkomst als kenmerk hebben een duurzaam en solide partnerschap, waarin gemeente en aanbieders werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid, wederzijds vertrouwen en respect, gedrevenheid, openheid, eenvoud en verantwoordingsbereidheid;
- de benodigde samenwerking, ook bij het uitvoeren van deze overeenkomst, invulling krijgt door continue afstemming en waar nodig ook bijstelling van gemeentelijk beleid en uitvoering door aanbieders gericht op beschikbaarheid en continuïteit van maatschappelijke ondersteuning aan kwetsbare inwoners;
- de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in november 2024 in het kader van administratieve lastenverlichting een contractstandaard vaststelde die is opgesteld door een begeleidingsgroep van gemeenten en aanbieders, waarop gemeenten en aanbieders landelijk zijn geconsulteerd en die is goedgekeurd door de stuurgroep van het Ketenbureau i-Sociaal Domein met daarin vertegenwoordigers van de VNG, het ministerie van VWS en brancheverenigingen;

- de Gemeente gezien de totstandkomingsgeschiedenis van en het besluit van de Algemene Ledenvergadering van de VNG over de contractstandaard deze contractstandaard toepast op de voorgeschreven wijze bij de inkoop van maatschappelijke ondersteuning;
- de Gemeente in het kader van de wettelijke plicht als bedoeld in [artikel 2.1.1](#) en [artikel 2.3.1](#) van de Wmo 2015 tegenover cliënten is gehouden om te voorzien in de levering van voldoende verantwoorde maatschappelijke ondersteuning in de gemeente;
- de Gemeente ter vervulling van deze wettelijke plicht overeenkomsten met één of meer Aanbieders wenst te sluiten voor het leveren van maatwerkvoorzieningen;
- de Gemeente daarvoor een toelatingsprocedure heeft doorlopen;
- op de Aanbieder geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- de Aanbieder voldeed aan alle geschiktheidseisen;
- de Gemeente en de Aanbieder via aanvaarding van een aanbod een overeenkomst tot stand willen laten komen;
- Partijen in de overeenkomst de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant toepassen;
- afspraken over prestaties en tarieven integraal onderdeel uitmaken van onderhavige overeenkomst;
- de Aanbieder bij (beleidsmatige) keuzes in de te leveren passende maatschappelijke ondersteuning met aandacht voor het individuele welzijn van de cliënt de optimale balans zoekt tussen het individuele belang van de cliënt, het collectieve belang van de gemeenschap, de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning en de kosten ervan. De Aanbieder spant zich in voor het versterken van de positie van de cliënten en zijn verwanten/naasten;
- Partijen gezien de maatschappelijke opgaven en het partnerschap dat daarbij nodig is, afzien van feitelijke of rechtshandelingen of een combinatie daarvan die een (financieel) voordeel opleveren en die in overeenstemming zijn met de bewoordingen van wet- en regelgeving, maar in strijd zijn met het doel en de strekking daarvan.
- het realiseren van een dekkend landschap voor maatschappelijke ondersteuning een belangrijke gezamenlijke opdracht is en bij 'ontbrekend aanbod' Gemeente en Aanbieders inzetten op passende alternatieven.
- voor het realiseren van passende maatschappelijke ondersteuning Gemeente en Aanbieders contextgericht en integraal werken en de belangen van cliënten voorop staan.
- keuzevrijheid voor cliënten een groot goed is, maar dat schaarste in aanbod deze keuzevrijheid kan beperken door wachtlijsten en het efficiënter dorps-, buurt- en wijkgericht inzetten van maatschappelijke ondersteuning dichtbij;
- partijen zich inzetten om de ondersteuning te bieden in de dorpen, wijken en buurten van de gemeente op een wijze die bedraagt aan het creëren van een samenhangend ondersteuningsaanbod met de algemene en voorliggende voorzieningen in de wijken en buurten en op een wijze die bijdraagt aan een zo preventief mogelijk inzet, waarbij een collectieve aanpak voorgaat op een individuele aanpak, als dit tot passende ondersteuning leidt.
- er een gezamenlijke verantwoordelijkheid bestaat voor een overzichtelijk aanbod van maatschappelijke ondersteuning dat voldoende aansluit bij de behoefte van cliënten en de context waarin zij leven.
- Partijen organiseren het aanbod en de levering van maatschappelijke ondersteuning zoveel mogelijk binnen de financiële kaders van de Gemeente.

## Definities

Gedefinieerde begrippen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis. De begrippen zoals vastgelegd in:

- artikel 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- artikel 1 Uitvoeringsregeling Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en
- de Gemeentelijke verordeningen, beleids- en nadere regels

zijn onverkort van toepassing.

Op de overeenkomst zijn verder de volgende begrippen van toepassing:

- Aspecifieke toewijzing: opdrachtverlening van de Gemeente aan de Aanbieder voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan een cliënt, waarbij de Gemeente (al dan niet met een maximumbudget) in het berichtenverkeer de productcategorie specificeert, en de Aanbieder binnen die productcategorie de productcode en te leveren omvang bepaalt.
- Bestedingsruimte: het maximale bedrag dat de Aanbieder voor rekening van de Gemeente aan maatschappelijke ondersteuning mag leveren.
- Cliëntenstop: (tijdelijk) niet toeleiden van cliënten naar de Aanbieder.
- Cliëntensysteem: Het informele netwerk van de cliënt bijvoorbeeld familieleden, gezinsleden, ouders, partners, wettelijke vertegenwoordigers of andere betrokkenen in de systemen van de cliënt. Andere zorgverleners maken uitdrukkelijk geen deel uit van het cliëntensysteem.
- Collectieve voorziening: een voorziening die individueel is maar die meerdere personen tegelijk kunnen gebruiken.
- Combinant: de Aanbieder die deelneemt aan een combinatie.
- Combinatie: een samenwerkingsverband van twee of meer Aanbieders die gezamenlijk hebben ingeschreven voor de opdracht, die allen individueel een overeenkomst hebben met de Gemeente en die hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.
- Dorp: een kleinere woonkern binnen een gemeente, met een beperkt aantal inwoners, waar voorzieningen zoals winkels, scholen en gezondheidszorg vaak beperkter zijn dan in stedelijke gebieden. In het kader van maatschappelijke ondersteuning vraagt een dorp vaak om maatwerkoplossingen die rekening houden met de hechte sociale structuur, de nabijheid van lokale netwerken en de afstand tot stedelijke voorzieningen.
- Fraude:
  - i) Het onder valse voorwendselen of op oneigenlijke grond en/of wijze verkrijgen of trachten te verkrijgen van voordeel waar men geen recht op heeft of zou hebben gehad, dan wel daar op enigerlei wijze aan meewerken; en/of
  - ii) het bewust verzwijgen van relevante feiten en omstandigheden, verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie of geven van een verkeerde en/of onvolledige voorstelling van zaken, dan wel daar op enigerlei wijze aan meewerken, op grond waarvan enig voordeel wordt of kan worden verkregen waar men geen recht op heeft of zou hebben gehad; en/of
  - iii) het bewust of opzettelijk misleidend handelen, met het oog op eigen of andermans gewin, voor zover het in de wet strafbaar gestelde feiten betreft.

- Gebruikelijke hulp: omvat de ondersteuning die personen binnen de directe sociale omgeving van iemand met een hulpbehoefte naar algemeen aanvaarde maatschappelijke normen redelijkerwijs verlenen, zonder dat hiervoor aanvullende professionele zorg of ondersteuning nodig is.
- Generieke toewijzing: opdrachtverlening van de Gemeente aan de Aanbieder voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan een cliënt, waarbij de Gemeente alleen een maximumbudget bepaalt en de Aanbieder productcategorie, productcode en te leveren omvang bepaalt.
- Gespreksverslag: schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd door de toegang (artikel 2.3.2, achtste lid, Wmo 2015).
- Gepast gebruik: Onder gepast gebruik verstaan partijen dat de ondersteuning voldoet aan de vereisten uit de Wmo, het Uitvoeringsbesluit Wmo, de uitvoeringsregeling Wmo en de Gemeentelijke verordening en dat de ondersteuning voldoet aan de stand van de wetenschap en praktijk en dat de inwoner redelijkerwijs is aangewezen op de ondersteuning gezien zijn hulpvraag.
- Governance: het waarborgen van de onderlinge samenhang van de wijze van sturen, beheersen en toezicht houden van een organisatie, gericht op een efficiënte en effectieve realisatie van doelstellingen, alsmede het daarover op een open wijze communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van belanghebbenden (Bron: Directie Accountancy Rijksoverheid, 2000, p. 8).
- Hoofdaannemer: opdrachtnemer richting de Gemeente en opdrachtgever richting zijn onderaannemers. De hoofdaannemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het vormgeven van het aanbod aan maatschappelijke ondersteuning voor de cliënt, de verantwoording aan de Gemeente én de contractering en financiële afhandeling richting onderaannemers.
- IGJ: Inspectie gezondheidszorg en jeugd.
- Onderaannemer: een Aanbieder die in opdracht van de hoofdaannemer maatschappelijke ondersteuning levert aan de cliënten ter uitvoering van de daartoe door de gemeente met de hoofdaannemer aangegane overeenkomst. Een zelfstandige zonder personeel die via een hoofdaannemer ondersteuning levert, coöperatieleden en franchisenemers zijn onderaannemer.
- Onderzoeksverslag: een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek van het college na melding van de hulpvraag (art. 2.3.2, achtste lid, Wmo 2015), ook wel ook wel Ondersteuningsplan of gezinsplan genoemd.
- Persoonlijk plan: een beschrijving van de inwoner van zijn omstandigheden en welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is (artikel 2.3.2, tweede lid, Wmo 2015);
- Schriftelijk: iets dat in geschreven vorm is vastgelegd, hetzij met de hand, met een typemachine, of digitaal, zoals via een computer of ander elektronisch apparaat. Het heeft betrekking op het communiceren of documenteren van informatie door middel van letters, woorden, symbolen of cijfers die de schrijver op een drager zoals papier of digitaal medium overbrengt. Schriftelijke communicatie kan dienen als bewijs, vastlegging of instructie.
- Sociale basis: vrij toegankelijke formele en informele activiteiten en voorzieningen gericht op het elkaar ontmoeten en ondersteunen, ontplooiën en ontspannen die zorgen dat mensen kunnen samenleven en meedoen (Bron: Movisie).
- Sociaal netwerk: het geheel van persoonlijke relaties en contacten die een individu onderhoudt, zoals familie, vrienden, kennissen, collega's en burens, waarbij dit netwerk functioneert als een ondersteuningsbron voor het welzijn van het individu en de andere leden binnen het netwerk (bron: Wmo-wijzer).

- Specifieke toewijzing: opdrachtverlening van de Gemeente aan de Aanbieder voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan een cliënt, waarbij de Gemeente in het berichtenverkeer zowel productcategorie, productcode als te leveren omvang specificiert.
- Toegang: de organisatie van mensen en middelen die het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep (CRvB 21-3-2018, ECLI:NL:CRVB:2018:819 (met annotatie van C.W.C.A. Bruggeman)) en de gemeentelijke verordening uitvoeren.
- Uitvoeringsplan: een plan waarin Aanbieder op basis van de beschikking de specifieke uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning voor een cliënt en, indien van toepassing, zijn gezin uitwerkt.
- Voorliggende voorziening: een bestaande regeling of dienst waarop een cliënt aanspraak kan maken voordat er recht bestaat op een maatwerkvoorziening.
- Wachttijd: De periode tussen het moment waarop het recht op een maatwerkvoorziening voor maatschappelijke ondersteuning voor een cliënt ontstaat en het moment waarop de Aanbieder feitelijk start met het daadwerkelijk leveren van die de maatwerkvoorziening.
- Wijk: een afgebakend deel van een stad of dorp, waar bewoners wonen die vaak gebruikmaken van dezelfde lokale voorzieningen, zoals wijkteams, buurtcentra of voorliggende voorzieningen. In het kader van maatschappelijke ondersteuning vormt een wijk een praktisch niveau om ondersteuning te organiseren, waarbij wijkteams inspelen op de specifieke behoeften van inwoners en samenwerken met voorzieningen die lokaal beschikbaar zijn.
- Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe: samenwerkingsverband van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen

## **Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en alle Aanbieders waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit**

### **Artikel 1.1: Voorwerp van de overeenkomst**

De overeenkomst heeft betrekking op maatschappelijke ondersteuning bestaande uit activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Meer specifiek gaat het om de volgende maatschappelijke ondersteuning:

In **bijlage 4.5** is opgenomen welke maatschappelijke ondersteuning de Aanbieder levert.

Het Productenboek in bijlage 4.2 beschrijft aan welke specifieke eisen de maatschappelijke ondersteuning moet voldoen.

### **Artikel 1.2: Hiërarchische volgorde documenten**

De volgende bijlagen zijn (in hiërarchische volgorde) van toepassing en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst die Partijen sluiten. Het gaat steeds om de gepubliceerde, meest actuele versie van:

1. De overeenkomst;
2. Nadere overeenkomsten gesloten op basis van deze overeenkomst;
3. De Nota('s) van Inlichtingen (latere versies gaan voor op voorgaande versies);
4. De Gemeentelijke inkoopdocumenten met daarin:
  - 4.1. Inkoopdocument Toelatingsprocedure Maatschappelijke ondersteuning Zorgregio MIJOV, exclusief het productenboek maatschappelijke ondersteuning;
  - 4.2. Het productenboek maatschappelijke ondersteuning;
  - 4.3. Het meest recente [Model Algemene Inkoopvoorwaarden](#) van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (versie september 2024).
  - 4.4. De inkoopstrategie Wmo 2015 24 oktober 2024.
  - 4.5. Overzicht producten en tarieven 2026
  - 4.6. De innovatie-agenda
  - 4.7. Convenant SROI
5. De aanmelding van de Aanbieder.

### **Artikel 1.3: Looptijd**

#### 1.3.1

De overeenkomst gaat in op 1 januari 2026 en loopt tot en met 31 december 2030.

#### 1.3.2

De Gemeente kan na afloop van de looptijd de overeenkomst in zijn geheel of gedeeltelijk verlengen met een periode van 24 kalendermaanden. De Gemeente mag op deze wijze de overeenkomst maximaal driemaal verlengen.

### 1.3.3.

Als de Gemeente gebruikmaakt van de mogelijkheid te verlengen, dan meldt zij dit bij Aanbieder minimaal 6 (zes) kalendermaanden voor einddatum.

### 1.3.4.

De Gemeente is naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 3.19.1 en 3.22 gerechtigd de overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De Aanbieder is naast de mogelijkheden genoemd in artikel 1.4.2, 3.22 en 3.30.4 gerechtigd de overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- De opzegging gebeurt gemotiveerd.
- Vanaf de datum waarop de opzegtermijn begint, neemt de Aanbieder geen nieuwe cliënten meer in ondersteuning en weigert hij nieuwe cliënten. De Aanbieder levert de maatwerkvoorzieningen tot aan de opzegdatum. Als de Aanbieder ondanks de opzegtermijn nieuwe cliënten in ondersteuning neemt, vergoedt de Gemeente deze maatwerkvoorzieningen niet.
- De Aanbieder geeft schriftelijk aan hoe hij uitvoering geeft aan artikel 3.19.5.

## **Artikel 1.4: Herzieningsclausule**

### 1.4.1

De Gemeente kan de overeenkomst na overleg met Aanbieder tussentijds wijzigen. De bevoegdheid tot wijzigen is aanvullend op artikel 3.22, artikel 3.25, artikel 3.29.2 en artikel 3.30. Partijen nemen een termijn van maximaal zes maanden in acht, ingaande de dag na het doorvoeren van de wijziging in de overeenkomst.

#### Wijziging 1:

Aard en omvang van de wijziging:

De Gemeente kan producten uit het regionale productenboek Wmo ‘aanzetten’.

Voorwaarden waaronder de Gemeente kan wijzigen:

De Gemeente organiseert binnen de in 1.4.1 genoemde termijn van zes kalendermaanden een toelatingsprocedure zodat al gecontracteerde aanbidders én potentiële aanbidders zich voor deze producten kunnen aanmelden.

#### Wijzigingsvoorstel 2:

Aard en omvang van de wijziging:

De Gemeente kan producten uit het regionale productenboek Wmo ‘uitzetten’.

Voorwaarden waaronder de Gemeente kan wijzigen:

De Gemeente motiveert het besluit om producten uit te zetten en zendt dit schriftelijke besluit aan alle zorgaanbidders die de ‘uit te zetten’ producten leveren. De termijn van zes maanden uit 1.4.1 gaat lopen op het moment dat aanbidders het besluit hebben ontvangen.

#### Wijzigingsvoorstel 3:

Aard en omvang van de wijziging:

De Gemeente kan nog niet eerder in het regionale productenboek Wmo opgenomen producten aan dat productenboek toevoegen.

Voorwaarden waaronder de Gemeente kan wijzigen:

De Gemeente organiseert binnen de in 1.4.1 genoemde termijn van zes kalendermaanden een toelatingsprocedure zodat al gecontracteerde aanbieders én potentiële aanbieders zich voor deze nieuwe producten kunnen aanmelden.

Wijzigingsvoorstel 4:

Aard en omvang van de wijziging:

De Gemeente kan producten in het regionale productenboek Wmo inhoudelijk wijzigen (bijvoorbeeld kwaliteitseisen, activiteiten, enzovoort).

Voorwaarden waaronder de Gemeente kan wijzigen:

- De Gemeente kan een product in het regionale productenboek alleen wijzigen als over de wijziging overeenstemming bestaat tussen alle gemeenten in de zorgregio die het betreffende product 'aan' hebben staan.
- De Gemeente motiveert het besluit om producten te wijzigen en zendt dit schriftelijke besluit aan alle zorgaanbieders die de te wijzigen producten leveren. De termijn van zes maanden uit 1.4.1 gaat lopen op het moment dat zorgaanbieders het besluit hebben ontvangen.
- Als sprake is van een wezenlijke wijziging van de producten, dan organiseert de Gemeente binnen de in 1.4.1 genoemde termijn van zes kalendermaanden een toelatingsprocedure zodat al gecontracteerde zorgaanbieders én potentiële zorgaanbieders zich voor deze gewijzigde producten kunnen aanmelden.
- Wijzigingen zijn wezenlijk als:
  - o deze zien op voorwaarden die eerder de toelating van andere zorgaanbieders mogelijk zou hebben gemaakt of andere zorgaanbieders tot de overeenkomst zouden hebben aangetrokken; en/of
  - o deze leiden tot een wijziging in het economische evenwicht van de overeenkomst ten gunste van de zorgaanbieder die nog niet is voorzien in de overeenkomst; en/of
  - o die leiden tot een aanzienlijke verruiming van het toepassingsgebied van de overeenkomst.

Wijzigingsvoorstel 5:

Aard en omvang van de wijziging:

De Gemeente kan de tarieven van producten in het regionale productenboek wijzigen.

Voorwaarden waaronder de Gemeente kan wijzigen:

- De Gemeente voert een kostprijsonderzoek uit dat voldoet aan wettelijke eisen.
- De Gemeente kan het tarief van een product in het regionale productenboek alleen wijzigen als over de wijziging overeenstemming bestaat tussen alle gemeenten in de zorgregio die het betreffende product 'aan' hebben staan.
- De Gemeente motiveert het besluit om het tarief van producten te wijzigen en zendt dit schriftelijke besluit aan alle zorgaanbieders die deze producten leveren. De termijn van zes maanden uit 1.4.1 gaat lopen op het moment dat zorgaanbieders het besluit hebben ontvangen.
- Als het tarief door de wijziging met meer dan 5% daalt of stijgt ten opzichte van het voor de wijziging geldende tarief, dan organiseert de Gemeente binnen de in 1.4.1 genoemde termijn van zes kalendermaanden een toelatingsprocedure zodat potentiële zorgaanbieders zich voor deze producten kunnen aanmelden.
- De mogelijkheid het tarief te wijzigen op basis van deze herzieningsclausule staat los van de indexeringsclausule opgenomen in artikel 3.2.

Wijzigingsvoorstel 6:

Aard en omvang van de wijziging:

De Gemeente kan bestedingsruimtes introduceren voor producten in het regionale productenboek.

Voorwaarden waaronder de Gemeente kan wijzigen:

De Gemeente past de artikelen uit de contractstandaard toe om bestedingsruimtes te introduceren.

Partijen leggen een wijziging schriftelijk vast als addendum op deze overeenkomst.

1.4.2.

De Aanbieder weigert de wijziging niet op onredelijke gronden. Als de gevolgen van de wijziging naar het oordeel van de Aanbieder onredelijk zijn, of Partijen anderszins niet tot overeenstemming komen over de (gevolgen van) de wijziging van de overeenkomst, dan is de Aanbieder gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn tot aan ingangsdatum wijziging als de Gemeente niet van hem kan verlangen de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten.

1.4.3.

Opzegging op grond van dit artikel geeft Partijen geen recht op vergoeding van schade en/of kosten.

### **Artikel 1.5: Bestedingsruimte**

Optie. De Gemeente kan deze optie bij de uitvoering van de overeenkomst lichten (zie artikel 1.4.1, wijzigingsvoorstel 6).

#### ***Optioneel:] Artikel 1.5: Bestedingsruimte***

1.5.1

*Het invoeren van bestedingsruimtes of wijzigen van bestedingsruimtes gedurende de looptijd van de overeenkomst is alleen mogelijk via de herzieningsclausule van artikel 1.4. Partijen kunnen daarnaast alleen bestedingsruimtes gebruiken bij de inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant.*

1.5.2

*De Gemeente stelt voor de Aanbieder (naar rato van het lopende kalenderjaar) per kalenderjaar de bestedingsruimte vast op een nader te bepalen bedrag. Als de Gemeente gedurende het lopende kalenderjaar overgaat tot het gebruik van bestedingsruimte, dan informeert de Gemeente de Aanbieder daarover minimaal 6 (zes) kalendermaanden voorafgaand aan de ingangsdatum. De Gemeente en een individuele Aanbieder leggen de hoogte van de bestedingsruimte voor die individuele Aanbieder vast in deel 2 van de overeenkomst.*

1.5.3

*De Gemeente die voor de Aanbieder de bestedingsruimte vaststelt, neemt bij haar werkwijze de volgende voorwaarden in acht:*

- a) *Als een bestedingsruimte in het desbetreffende jaar van toepassing is, dan geldt de bestedingsruimte voor de periode van 1 januari tot en met 31 december van enig jaar gedurende de looptijd van de overeenkomst.*
- b) *Als de Gemeente gedurende het lopende kalenderjaar overgaat tot het gebruik van een bestedingsruimte, dan geldt de bestedingsruimte voor de periode vanaf de ingangsdatum tot en met 31 december van het desbetreffende jaar.*
- c) *De Gemeente informeert de Aanbieder tenminste 6 (zes) kalendermaanden voorafgaand aan de ingangsdatum over:*
  - i. *het voornemen tot gebruikmaking van de bestedingsruimte;*
  - ii. *de processtappen die leiden tot het vaststellen van de bestedingsruimte;*
  - iii. *de wijze van informatie-uitwisseling tussen Gemeente en de Aanbieder gedurende het proces;*
  - iv. *en stelt de Aanbieder in de gelegenheid daarover schriftelijk zijn zienswijze te geven.*
- d) *De Gemeente informeert de Aanbieder minimaal 3 (drie) kalendermaanden voor de ingangsdatum over het besluit betreffende looptijd en omvang van de bestedingsruimte.*
- e) *Bij verlenging van het gebruik van de bestedingsruimte neemt de Gemeente alle gestelde voorwaarden opnieuw in acht.*

#### *1.5.4*

*De Gemeente die gebruikmaakt van een bestedingsruimte, neemt bij de vaststelling en de hoogte van de bestedingsruimte daartoe jaarlijks – in overeenstemming met en passend binnen de gemeentelijke beleidskeuzes en vastgestelde begroting – ten minste de volgende elementen in acht:*

- a) *de verdeling naar de aard van de ondersteuningsbehoefte en het aantal cliënten dat het betreft;*
- b) *ontwikkeling van de omzet zowel vanuit historisch en als toekomstig perspectief van de Aanbieder;*
- c) *het aantal cliënten dat maatschappelijke ondersteuning heeft ontvangen in voorgaande perioden;*
- d) *te verwachten groei of krimp van de omzet bij de Aanbieder en/of aantal cliënten dat maatschappelijke ondersteuning ontvangt;*
- e) *het aanbod aan producten en diensten van de Aanbieder;*
- f) *overige tussen de Gemeente en de Aanbieder overeengekomen prestaties, waaronder trajectomvang en de samenwerking met het lokaal team.*

#### *1.5.5*

*De Gemeente stelt in overleg met de Aanbieder uiterlijk 2 (twee) kalendermaanden voor de ingangsdatum van de bestedingsruimte een plan op waaruit eenduidig de voorzienbare gevolgen blijken voor:*

- a) *de administratieve lasten;*
- b) *te treffen maatregelen, teneinde binnen de bestedingsruimte te blijven;*
- c) *de waarborgen voor een onbelemmerde voortzetting en betaling van de maatschappelijke ondersteuning voor cliënten die deze hulp al ontvangen, bij het bereiken van de maximale bestedingsruimte door de Aanbieder;*
- d) *cliënten die op de wachtlijst staan voor maatschappelijke ondersteuning bij de Aanbieder;*

- e) *de mogelijkheden voor ondersteuning aan cliënten die een toewijzingsbesluit ontvangen van de gemeentelijke toegang, na het bereiken van de maximale bestedingsruimte;*
- f) *het bewaken van de bestedingsruimte bij specifieke toewijzingen en de afspraken over de taakverdeling tussen de Gemeente en de Aanbieder zoals bedoeld in lid 4;*
- g) *de te volgen administratieve procedure in geval van een toewijzingsbesluit aan een cliënt na het bereiken van de maximale bestedingsruimte door de Aanbieder. Die procedure laat onverlet de verplichting tot betalen van declaraties die na het bereiken van de maximale bestedingsruimte voortvloeien uit een specifiek toewijzingsbesluit afgegeven door de Gemeente;*
- h) *de wijze waarop de Gemeente en de Aanbieder het bereiken van de maximale bestedingsruimte signaleren en elkaar daarover informeren;*
- i) *de afspraken over tussentijdse wijzigingen in de bestedingsruimte;*
- j) *de maatschappelijke ondersteuning die is aangemerkt als spoedhulp, die ook na het bereiken van de maximale bestedingsruimte doorgang vindt en die de Gemeente na levering altijd betaalt;*
- k) *tussentijdse actualisatie bijvoorbeeld op basis van nieuwe inzichten en/of gewijzigde omstandigheden, in onderlinge afstemming tussen de Gemeente en de Aanbieder.*

#### *1.5.6*

*Binnen de maximale bestedingsruimte levert de Aanbieder de maatschappelijke ondersteuning zoals overeengekomen.*

#### *1.5.7*

*De Gemeente is de eerstverantwoordelijke partij voor het bewaken van de bestedingsruimte. Als echter sprake is van specifieke toewijzing(en), dan is de Aanbieder eerstverantwoordelijk voor het bewaken van de bestedingsruimte. De Gemeente en de Aanbieder maken passende afspraken over de gezamenlijke en ieders individuele verantwoordelijkheid ten aanzien van het bewaken van de bestedingsruimte en leggen deze vast in het plan als bedoeld in lid 5.*

*Als de Gemeente op basis van de beschikbare informatie – waaronder het landelijk berichtenverkeer volgens de vigerende iStandaarden en eigen prognoses – vaststelt dat 70% van de maximaal beschikbare bestedingsruimte is uitgenut of dat een overschrijding dreigt, dan deelt de Gemeente dit schriftelijk mee aan de Aanbieder. Als sprake is van een dergelijke situatie, dan treden Gemeente en de Aanbieder binnen 2 (twee) weken met elkaar in overleg over mogelijke oplossingsrichtingen en hanteren het – indien nodig, te actualiseren – plan als bedoeld in lid 5 als leidraad.*

*De Gemeente neemt aan de hand van de specifieke situatie binnen 2 (twee) weken een besluit over een mogelijke aanpassing van de bestedingsruimte van de betreffende Aanbieder. Zonder aanpassing van de maximale bestedingsruimte, door de Gemeente schriftelijk in een addendum vastgelegd in deel 2, betaalt de Gemeente niet de declaraties die de maximale bestedingsruimte overschrijden. De Gemeente informeert aan de hand van de communicatielijnen zoals vastgelegd in het plan als bedoeld in lid 5, andere belanghebbenden onverwijld over het bereiken van de maximale bestedingsruimte van de Aanbieder.*

#### *1.5.8*

*Als de Gemeente en de Aanbieder voor meerdere vormen van maatschappelijke ondersteuning bestedingsruimte zijn overeengekomen, dan mag de Aanbieder in de uitvoering van de overeenkomst(en) de bestedingsruimten bij elkaar optellen (aanvullend bij een Europese*

*aanbestedingsprocedure:.) onder de voorwaarden dat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging in de zin van de Aanbestedingswet 2012 én de Gemeente hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.*

#### *1.5.9*

*Als de maximale bestedingsruimte is bereikt, dan wel de Gemeente en/of de Aanbieder voorziet of kan voorzien dat de Aanbieder de volledige bestedingsruimte als bedoeld in lid 5, uit zal nutten in de periode waarvoor de bestedingsruimte geldt, dan kunnen de Gemeente en de Aanbieder een cliëntenstop overeenkomen voor de hele overeenkomst of voor delen daarvan. De Gemeente legt een overeengekomen cliëntenstop schriftelijk vast in een brief aan de Aanbieder. Als sprake is van een cliëntenstop als hiervoor bedoeld, dan vervalt voor het betreffende deel van de overeenkomst voor de Aanbieder de acceptatieplicht.*

#### *1.5.10*

*Als Partijen een cliëntenstop overeenkomen op grond van lid 9, dan heft de Gemeente deze stop weer op als de Aanbieder weer ruimte heeft voor cliënten, gelet op de (nieuwe) maximale bestedingsruimte van de Aanbieder. De Aanbieder zal – als deze meent dat sprake is van de situatie dat de Gemeente de stop moet opheffen, omdat hij weer binnen de maximale bestedingsruimte zal blijven – dit met cijfers onderbouwd aangeven bij de Gemeente. Het is aan de Gemeente om te beoordelen wanneer de ruimte er is om de stop op te heffen en daarover een besluit te nemen.*

### **Artikel 1.6: Opzegging bij onvoldoende inzet (uitsluitend Gemeente Apeldoorn)**

#### 1.6.1

Als de Aanbieder in een periode van 12 (twaalf) kalendermaanden na het sluiten van de overeenkomst een omzet heeft op het product Begeleiding Individueel lager dan EUR 100.000,00 en niet ook beschermd wonen en/of maatschappelijke opvang biedt in het kader van de “raamovereenkomst – regio oost-veluwe maatschappelijke opvang en bescherm wonen”, ingegaan op 1 januari 2025, dan is de Gemeente gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van 6 (zes) kalendermaanden.

#### 1.6.2

De Gemeente ziet onder andere af van opzegging volgens lid 1.6.1 als:

- het aanbod van Aanbieder aantoonbaar maatschappelijke ondersteuning betreft waarvoor een tekort bestaat om de volledige ondersteunings- en/of hulpvraag af te dekken binnen de Gemeente; of
- als het aanbod aantoonbaar uniek is en daarmee geen deel meer zou uitmaken van het gecontracteerde aanbod; of
- als de Aanbieder binnen de periode van 12 (twaalf) kalendermaanden op een door Gemeente vastgestelde onderzoeksmethode een gemiddelde klanttevredenheidsscore realiseert van 8.5 of hoger.

### **Artikel 1.7: 18-/18+**

#### 1.7.1

De Aanbieder die een maatwerkvoorziening levert of gaat leveren aan een cliënt, waarbij die cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt en daarvóór via de Gemeente een individuele voorziening jeugdhulp ontving, maar waarbij de Aanbieder niet door de jeugdhulpaanbieder(s) tijdig is

betrokken bij een ‘warme’ overdracht, maakt hiervan **melding** bij de contractmanager van de Gemeente. Tijdig is in dit geval minimaal anderhalf jaar voor de cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt.

#### 1.7.2

De Aanbieder organiseert de voorwaarden voor de inzet van een maatwerkvoorziening als de jeugdhulpaanbieder aantoont dat vanuit goed hulpverlenerschap van de jeugdhulpaanbieder is te verwachten dat deze ook die maatwerkvoorziening organiseert vóór het 18e levensjaar van een jeugdige. Voor de inzet van de maatwerkvoorziening onder dit lid is schriftelijke goedkeuring nodig van de Gemeente.

### **Artikel 1.8: Bibob-onderzoek**

#### 1.8.1

De Gemeente wil bij deze toelatingsprocedure gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob).

#### 1.8.2

De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert. De Gemeente behoudt zich daarom zowel gedurende de toelatingsprocedure het recht voor potentiële Aanbieders te screenen als tijdens de looptijd van de overeenkomst het recht voor om Aanbieder(s) te screenen.

#### 1.8.3

Bij de screening maakt de Gemeente gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:

- a. het door (potentiële) Aanbieder(s) laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA);
- b. het door (potentiële) Aanbieder(s) laten invullen van een Bibob-vragenformulier;
- c. het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob);
- d. het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob;
- e. het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB).

#### 1.8.4

(Potentiële) Aanbieder(s) zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een (potentiële) Aanbieder geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de Gemeente gerechtigd de potentiële Aanbieder uit te sluiten van deelname aan de toelatingsprocedure, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de overeenkomst met Aanbieder(s) voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de overeenkomst.

#### 1.8.5

De Gemeente stelt (potentiële) Aanbieder(s) op de hoogte indien zij een Bibob-advies aan het LBB vraagt. Het advies van het LBB geeft de Gemeente ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om:

- a. wel of niet een overeenkomst te sluiten met een potentiële Aanbieder;
- b. een overeenkomst met Aanbieder(s) te ontbinden; of

- c. wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) onderaannemer.

#### 1.8.6

Voorgaande artikelen zijn ook van toepassing op de combinanten in een combinatie, hoofdaannemers en (beoogde) onderaannemers zowel in de toelatingsprocedure als in de uitvoering van de overeenkomst.

### **Artikel 1.9: Kernwaarden**

Partijen houden de volgende kernwaarden aan bij het uitvoeren van de overeenkomst:

- a) **Belang van de cliënt:** Het belang van de cliënt staat altijd voorop.
- b) **Beperking administratieve lasten:** Partijen werken samen om administratieve lasten zo veel mogelijk te verminderen.
- c) **Betrouwbaarheid:** Partijen komen hun afspraken na.
- d) **Diversiteit en inclusiviteit:** Partijen streven naar een divers aanbod van maatschappelijke ondersteuning dat past bij de verschillende behoeften van cliënten.
- e) **Eerlijkheid:** Partijen informeren elkaar altijd eerlijk en volledig over zaken die belangrijk zijn voor de samenwerking.
- f) **Efficiënt gebruik van middelen:** Partijen erkennen het belang van het efficiënt inzetten van financiële en andere middelen.
- g) **Integriteit:** Partijen tonen respect voor de belangen van alle betrokkenen.
- h) **Objectiviteit en meldingsplicht:** Partijen melden mogelijke conflicterende belangen aan elkaar.
- i) **Oplossingsgerichtheid:** Partijen lossen conflicten direct op binnen de afspraken van deze overeenkomst.
- j) **Partnerschap:** Partijen respecteren elkaars belangen en die van cliënten.
- k) **Professionaliteit:** Aanbieders voeren hun werk uit met vakkennis en houden zich aan de normen van hun vak waarbij zij kennis bijhouden volgens de laatste wetenschappelijke inzichten en samen leren en samen verbeteren (innoveren).
- l) **Transparantie:** Partijen werken op een open en duidelijke manier samen, behalve als wet- en regelgeving zoals de Woo, Wgbo of geldende wet- en regelgeving met betrekking tot privacy openbaarmaking beperken. Concurrentiegevoelige informatie blijft beperkt tot noodzakelijke informatie en is vertrouwelijk.
- m) **Verantwoordelijkheid:** Partijen delen belangrijke informatie op tijd, zodat de ander juiste acties kan ondernemen.
- n) **Vertrouwen:** Partijen baseren hun samenwerking op wederzijds vertrouwen in intenties en competenties.

### **Artikel 1.10: Wijkgerichte levering van maatschappelijke ondersteuning (uitsluitend Apeldoorn)**

#### 1.10.1

De Aanbieder organiseert de ondersteuning op een manier die past bij de ondersteuningsvraag van de inwoner en kijkt niet alleen naar het individu, maar juist ook naar de omgevingsfactoren in het dorp of de wijk waar de cliënten wonen. Dit betekent dat de Aanbieder:

1. De ondersteuning organiseert per geografisch gebied, waarbij een vast team ondersteuning biedt aan cliënten. Dit team is bekend met de lokale situatie, het lokale aanbod en de specifieke behoeften van de bewoners.
2. Relevante informatie van de Gemeente over het gebied benut, zoals kenmerken, behoeften en beschikbare voorzieningen, en past de ondersteuning regelmatig aan op basis van lokale ontwikkelingen.
3. Flexibel werkt door in te spelen op veranderingen in het gebied.

#### 1.10.2

De Aanbieder werkt actief samen met de netwerksamenwerking Samen055 aan de individuele doelen van cliënten. Dit houdt in dat de Aanbieder teams vormt die opereren binnen de volgende geografische gebieden: Noord, Oost, Zuid, West of Centrum/dorpen.

Postcode indeling Apeldoorn definitief 18-12-23 Samen055

Noord	Oost	Zuid	West	Centrum/dorpen	
7321	7326	7331	7312	3888	Uddel
7322	7327	7332	7313	7311	Apeldoorn Centrum
7323	7328	7333	7314	7341	Beemte Broekland
7324	7329	7334	7315	7345	Wenum Wiesel
7325		7335	7316	7346	Hoog Soeren
		7336	7317	7348	Radio Kootwijk
		7337		7351	Hoenderloo
		7338		7361	Beekbergen
		7339		7364	Lieren / Oosterhuizen
				7371	Loenen
				7381	Klarenbeek

#### 1.10.3

De Aanbieder zorgt ervoor dat de geboden ondersteuning aansluit bij bestaande voorzieningen binnen de dorpen of wijken en de ondersteuning die de inwoner ontvangt. Dit omvat:

Dubbel werk voorkomen:

- Dat de ondersteuning van de aanbieder aansluit bij de ondersteuning die vanuit het wijkteam Samen055, sociale basis, algemene voorzieningen, mantelzorg, sociale netwerk en informele zorg al bij de cliënt is ingezet.
- Dat de Aanbieder zoekt naar effectiviteit en efficiëntie door samenwerking en afstemming te zoeken met (zorg)aanbieders en netwerken in de sociale basis.

Doorverwijzen naar voorzieningen:

- Dat de Aanbieder cliënten toe leidt naar collectieve voorzieningen en passende algemene voorzieningen zodra een individuele maatwerkvoorziening (deels) niet meer noodzakelijk is.

Versterken sociale basis:

- Het versterken van het dorps- of wijknetwerk door het bijdragen aan de het versterken van de sociale netwerken en het aandragen van input voor ontbrekende voorzieningen aan de account- of contractmanager van de gemeente.

### Artikel 1.11: Regionale overlegstructuur

#### 1.11.1

De Gemeente kan een vertegenwoordiging van alle gecontracteerde aanbieders uitnodigen voor regionale overlegvormen. Het staat Aanbieder vrij om deze uitnodiging te aanvaarden of

af te slaan. Wel verwacht de gemeente van alle Aanbieders een pro-actieve inbreng en houding om de ondersteuning zo effectief en goedkoop mogelijk te organiseren.

#### 1.11.2

De Gemeente organiseert deze overlegvormen op basis van thema's. Het aantal uit te nodigen aanbieders kan per overlegvorm verschillen.

De samenstelling van bijeenkomsten van de overlegvormen kan verschillen. Het uitgangspunt is dat de vertegenwoordiging van aanbieders bij de bijeenkomsten een reële afspiegeling is van de betrokken aanbieders bij het te bespreken thema.

#### 1.11.3

Voor alle aanbieders is via de website van de Gemeente inzichtelijk wanneer welke regionale thema's bespreekpunt zijn. Tevens geeft de Gemeente aan hoe Aanbieder schriftelijk input kan geven.

#### 1.11.4

In specifieke gevallen kan de Gemeente individuele gesprekken voeren met Aanbieder.

#### 1.11.5

Iedere belangstellende kan via [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl) kennis nemen van de te organiseren overlegvorm. Ook heeft de Aanbieder de mogelijkheid om:

- suggesties in te dienen voor verbetering en aanpassing van de dienstverlening en zorg- en ondersteuningsproducten;
- suggesties in te dienen dan wel signalen afgeven over ontwikkelingen in wijken, buurten, bij specifieke gezinnen/inwoners van opdrachtgever;
- feedback te geven.

#### 1.11.6

De Gemeente beschouwt per suggestie dan wel feedback of en hoe zij het voorstel kan integreren in de maatschappelijke ondersteuning dan wel overeenkomst.

#### 1.11.7

Alle suggesties, signalen en feedback ontvangen via de openbare website kan de Gemeente op de agenda van een regionale en/of lokale overlegvorm plaatsen.

### **Artikel 1.12: Beperking winstuitkering**

#### 1.12.1

De Aanbieder mag maximaal 4% van de totale jaaromzet uit het leveren van maatschappelijke ondersteuning besteden aan winstuitkering aan aandeelhouders, bestuurders of andere gelieerde partijen. Onder 'winstuitkering' vallen zowel directe dividenduitkeringen als indirecte uitkeringen, zoals bonussen of andere vormen van financieel voordeel die de Aanbieder uitkeert op basis van de winst.

#### 1.12.2

Als het netto-resultaat van de Aanbieder boven de vastgestelde 4%-grens van de totale jaaromzet uitkomt, verplicht de Aanbieder zich het bedrag boven deze grens volledig te herinvesteren in de organisatie.

Deze herinvestering dient direct of indirect bij te dragen aan:

- **Kwaliteitsverbetering:** Dit omvat investeringen in training van werknemers, verbetering van dienstverlening, en andere initiatieven die direct bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit van de geboden maatschappelijke ondersteuning.
- **Innovatie:** Onder innovatie vallen activiteiten die gericht zijn op de ontwikkeling of implementatie van nieuwe werkwijzen, technologieën of processen die de efficiëntie, kwaliteit of toegankelijkheid van maatschappelijke ondersteuning verbeteren.
- **Uitbreiding van diensten:** De Aanbieder kan het bedrag ook inzetten om het bereik of de toegankelijkheid van zijn maatschappelijke ondersteuning te vergroten, bijvoorbeeld door uitbreiding van diensten, naar andere individuele gemeenten binnen de regio of naar andere doelgroepen binnen de kaders van de Wmo 2015.

### 1.12.3

Lid 1.12.1 heeft prioriteit: winstuitkeringen mogen in geen geval hoger zijn dan 4% van de totale jaaromzet. Lid 1.12.2 is aanvullend: het verplicht herinvesteren van netto resultaat boven de 4%-grens geldt alleen voor het bedrag dat niet onder de winstuitkering valt.

## **Artikel 1.13: Verbod op herallocatie van middelen**

Het is de Aanbieder verboden om gelden die door de Gemeente zijn betaald voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning, al dan niet via een holdingstructuur, in te zetten in andere werkmaatschappijen of voor andere doeleinden dan het leveren van maatschappelijke ondersteuning zoals gedefinieerd in deze overeenkomst. Onder dit verbod vallen:

- Directe of indirecte transfers van gelden naar andere werkmaatschappijen binnen de holdingstructuur die geen directe relatie hebben met het leveren van de overeengekomen maatschappelijke ondersteuning.
- Het financieren van activiteiten, investeringen of verplichtingen van andere werkmaatschappijen die geen betrekking hebben op de overeengekomen maatschappelijke ondersteuning.

## **Artikel 1.14: Uitvoeringsplan**

### 1.14.1

De Aanbieder die een opdracht tot levering van de maatwerkvoorziening Wmo 2015 aan een cliënt krijgt gegund, legt de werkafspraken en de evaluatiemomenten vast in een gezamenlijk uitvoeringsplan met de cliënt binnen de kaders van de informatie uit de beschikking.

Ondertekening van het uitvoeringsplan moet plaatsvinden door cliënt, door een door cliënt aangewezen persoon op basis van volmacht of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijk vertegenwoordiger. De looptijd van het uitvoeringsplan is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven besluit voor de betreffende cliënt.

### 1.14.2

Het uitvoeringsplan maakt deel uit van een overeenkomst die Aanbieder sluit met de cliënt. De Aanbieder informeert de cliënt daarbij over de volgende afspraken (als deze informatie al in het uitvoeringsplanplan is opgenomen) of neemt deze informatie op in de overeenkomst.

- a) een overzicht van namen en contactgegevens van personen die een bijdrage leveren aan de te bereiken resultaten;
- b) het afzeggen van de Aanbieders en overige personen en voorzieningen;

- c) het weigeren en stopzetten van de maatwerkvoorziening Wmo 2015;
- d) klachtenregeling;
- e) een algemeen telefoonnummer en een e-mailadres.

#### 1.14.3

De aanbieder is verplicht het evaluatieverslag op het uitvoeringsplan tijdig aan te leveren bij de gemeentelijke toegang/lokaal team.

### **Artikel 1.15: Locatie specifiek**

Als de Aanbieder signalen ontvangt van overlast voor omwonenden bij een locatie waar cliënten maatschappelijke ondersteuning krijgen, neemt de Aanbieder het initiatief om dit eerst met de omwonenden en daarna – indien nog nodig omdat het gesprek niet tot een voor alle partijen gewenste uitkomst leidt – met de Gemeente te bespreken voor vervolgactie. De locaties van de Aanbieder zijn veilig en indien van toepassing – kindvriendelijk

### **Artikel 1.16: Geheimhouding**

#### 1.16.1

De Gemeente houdt zich aan de Wet open overheid. Als de Gemeente zich aan deze wet houdt en dit leidt tot schending van geheimhouding, is de Gemeente niet verplicht schadevergoeding te betalen.

#### 1.16.2

De Aanbieder volgt de wettelijke regels voor bescherming van de privacy van cliënten. De Aanbieder neemt technische en organisatorische maatregelen om de geheimhouding van gegevens te waarborgen.

#### 1.16.3

De Aanbieder zorgt ervoor dat medewerkers (zowel in dienst als ingehuurde derden) handelen volgens de afgesproken professionele normen en de vereisten van de overeenkomst.

#### 1.16.4

De Aanbieder is verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door medewerkers of derden die hij inschakelt.

#### 1.16.5

De Aanbieder waarborgt dat medewerkers de privacy en leefgewoonten van de cliënt respecteren en zich niet ongevraagd met privé zaken bemoeien. Bij zorgmijding past de Aanbieder dit artikel redelijk toe.

#### 1.16.6

Partijen houden de gegevens van elkaar geheim en verstrekken geen informatie aan derden, behalve als dit wettelijk of door de rechter is verplicht, en in die gevallen waarin de cliënt uitdrukkelijke toestemming heeft verstrekt of dit in het kader van een onderzoek door een toezichthoudend orgaan wordt gevorderd.

#### 1.16.7

De Aanbieder zorgt ervoor dat medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen als de Gemeente hierom vraagt.

## **Artikel 1.17: Privacy**

### 1.17.1

Partijen werken volgens de privacy-bepalingen in de Wmo 2015, de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en - indien van toepassing – de Jeugdwet en het Burgerlijk Wetboek (waaronder de Wgbo).

### 1.17.2

Voor zover de Aanbieder persoonsgegevens voor de Gemeente verwerkt, geldt hij als verwerker volgens de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot privacy.

### 1.17.3

De overeenkomst geldt samen met deze voorwaarden als verwerkersovereenkomst volgens artikel 28 van de AVG.

### 1.17.4

Partijen werken volgens de laatste versie van de “Vuistregels voor professionals bij gegevensuitwisseling en privacy” van het Ketenbureau i-sociaaldomein.

### 1.17.5

Als Partijen gevoelige informatie delen per e-mail gebruiken partijen altijd een beveiligde e-mailomgeving.

### 1.17.6

De Aanbieder zorgt ervoor dat informatiebeveiliging en gegevensverwerking voldoen aan erkende normen zoals NEN-ISO-IEC 27001 of vergelijkbare overheidsnormen.

### 1.17.7

De Gemeente kan zonder voorafgaande aankondiging een onafhankelijke audit laten uitvoeren om de naleving van de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot privacy te laten controleren voor zover deze wet- en regelgeving betrekking heeft op de uitvoering van deze Overeenkomst.

### 1.17.8

Boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens en schadeclaims door schendingen van privacy komen voor rekening van de Aanbieder, tenzij de schadeveroorzakende gebeurtenis is te wijten aan de Gemeente.

## **Artikel 1.18: Cliëntbejegening**

### 1.18.1

Medewerkers van de Aanbieder luisteren en handelen zoveel mogelijk naar de wensen, aanwijzingen en vragen van de cliënt.

### 1.18.2

De Aanbieder communiceert rekening houdend met het begripsniveau van de cliënt of diens vertegenwoordiger.

### 1.18.3

Partijen werken volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur.

#### 1.18.4

De Aanbieder zorgt voor integrale ondersteuning van de cliënt, met aandacht voor alle leefgebieden, zoals wonen, onderwijs, werk, gezondheid en sociale relaties (BIG 5). De doelen en afspraken zijn SMART vastgelegd in het ondersteuningsplan.

#### 1.18.5

De Aanbieder werkt zoveel mogelijk met vaste contactpersonen voor de cliënt en toont in de praktijk de visie op maatschappelijke ondersteuning zoals door de Gemeente beschreven in de inkoopstrategie.

### **Artikel 1.19: Cliëntparticipatie en Cliëntervaringen**

#### 1.19.1

Als er een cliëntenraad is, betreft de Aanbieder cliënten bij organisatievraagstukken, zoals beleid en veiligheid.

#### 1.19.2

Na afloop van de dienstverlening meet de Aanbieder de tevredenheid/ervaring van de cliënt over de geleverde ondersteuning.

### **Artikel 1.20: Communicatie over dienstverlening en cliënten**

#### 1.20.1

De Aanbieder verstrekt geen informatie over cliënten aan derden of in de media, waaronder sociale media (Facebook, X, Instagram, enzovoort), tenzij hij daarvoor schriftelijk toestemming krijgt van de cliënt.

#### 1.20.2

Bij een verzoek voor informatie over de uitvoering van de overeenkomst, zoals bijvoorbeeld calamiteiten en meldingen geweld in de zorgrelatie, overlegt de Aanbieder eerst met de aan de Aanbieder toegewezen contract-/accountmanager en de toezichthouder.

### **Artikel 1.21: Klachtenprocedure en afhandeling**

#### 1.21.1

De Aanbieder zorgt ervoor dat cliënten op de hoogte zijn van zijn klachtenregeling.

#### 1.21.2

Bij de intake informeert de Aanbieder cliënten over de klachtenregeling en verstrekt hij hiervan een kopie, op papier of digitaal.

#### 1.21.3

De Aanbieder behandelt elke klacht direct en zorgt voor een snelle en zorgvuldige afhandeling binnen zes weken.

#### 1.21.4

Als zorgvuldig onderzoek van een klacht meer tijd vergt, mag de Aanbieder de afhandelperiode verlengen met maximaal vier weken. De Aanbieder informeert de klager schriftelijk voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn.

#### 1.21.5

De Aanbieder maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris of -commissie voor zowel cliënten als medewerkers.

#### 1.21.6

De Aanbieder informeert de cliënt binnen vijf werkdagen schriftelijk over de ontvangst en behandeling van de klacht.

#### 1.21.7

De Aanbieder informeert de cliënt schriftelijk over de voortgang en afronding van de klacht.

#### 1.21.8

De Aanbieder registreert alle klachten, zowel mondeling als schriftelijk, naar categorieën zoals communicatie en dienstverlening.

#### 1.21.9

Als de Aanbieder en cliënt er niet uitkomen, overlegt de Aanbieder met de Gemeente over verdere stappen. De kosten voor een onafhankelijke klachtencommissie zijn voor rekening van de Aanbieder.

### **Artikel 1.22: Sociaals Return on Investment**

#### 1.22.1

De overeenkomst kent als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde 2,5% SROI van de (geraamde) opdrachtwaarde. Dit is een resultaatverplichting van toepassing op 2,5% van de totale opdrachtwaarde, van onderhavige opdracht over de hele contractperiode (incl. verlengingen excl. btw), aan te wenden voor Social Return. De SROI-verplichting is niet van toepassing op aanbieders die minder dan € 250.000,- per jaar aan omzet heeft voor deze opdracht.

#### 1.22.2

Er zijn verschillende manieren waarop de Aanbieder invulling kan geven aan de SROI-verplichting. Hiervoor geldt het bouwblokkenmodel uit artikel 1.x.4 als aangewezen kader.

- Arbeidsparticipatie;
- Het bieden van stageplekken en werkervaringsplaatsen;
- Sociale inkoop;
- Het bijdragen aan of ondersteunen van maatschappelijke initiatieven in samenspraak met de adviseur SROI.

#### 1.22.3

In samenspraak met de adviseur SROI van de Gemeente is maatwerk mogelijk om de Aanbieder te ondersteunen bij een impactvolle en passende invulling van de SROI-verplichting.

#### 1.22.4

Het bouwblokkenmodel vormt een integraal onderdeel van het [Convenant Sociaals Return Oost-Nederland](#), waaraan de Gemeente zich samen met ruim 90 aanbestedende diensten heeft gecommitteerd en dat onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst.

### **Artikel 1.23: Uitsluiting aanbieder**

Als de overeenkomst tussen de Gemeente en de Aanbieder eerder is ontbonden of opgezegd omdat op de Aanbieder één of meer uitsluitingsgronden van toepassing waren of omdat deze niet meer voldeed aan geschiktheidseisen of omdat deze anderszins tekort is gekomen in de nakoming, dan komt de Aanbieder gedurende een periode van twee jaar na de datum van opzegging of ontbinding niet in aanmerking voor het sluiten van een nieuwe overeenkomst voor maatschappelijke ondersteuning met de Gemeente.

### **Artikel 1.24: Afwijken kwaliteitseisen productenboek**

Het is alleen met schriftelijke toestemming van de Gemeente toegestaan voor een Aanbieder om af te wijken van de kwaliteitseisen gesteld aan werknemers in het productenboek (bijlage 4.2).

### **Artikel 1.25: Aanvullende afspraken declaratie**

#### 1.25.1

De tarieven zijn opgenomen in het productenboek bij het inkoopdocument (bijlage 4.2). Deze tarieven zijn all-in voor de betreffende maatschappelijke ondersteuning (contacturen): reiskosten, vestigingskosten, administratiekosten, etc. zijn in de tarieven verwerkt.

#### 1.25.2

Alleen tijd van de ondersteuningsprofessional besteed aan contact met de cliënt of het cliëntsysteem kan de Aanbieder declareren. Direct cliëntgebonden tijd kan ook face-to-face-contact zijn of 'op afstand' plaatsvinden (telefonisch, screen-to-screen). Het onderdeel contact 'op afstand' is alleen van toepassing op het product Begeleiding Individueel. Aanbieders mogen voor de dienstverlening die hoort bij de producten Werkt Mee trede 3 en 4 ook direct cliëntgebonden tijd declareren voor contact op afstand in geval van afwezigheid van de cliënt onder de voorwaarden zoals opgenomen in het productenboek (bijlage 4.2). Dit beperkt zich tot het schrijven van een brief of e-mail, reistijd naar de cliënt, 1 op 1 contact met de cliënt of telefonisch contact.

#### 1.25.3

Voor de producten 'begeleiding groep licht', 'begeleiding groep basis', 'begeleiding groep complex' en 'begeleiding groep duurzaam' geldt de volgende regeling:

##### 1.

a) Indien een cliënt minder dan een half uur later komt dan het openingstijdstip van die dag voor deze betreffende cliënt: Aanbieder declareert vanaf begin van het openingstijdstip van die dag.

b) Indien een cliënt een half uur of meer na het openingstijdstip van die dag komt is het bepaalde in artikel 1.25.2 van toepassing.

##### 2.

a) Indien een cliënt minder dan half uur later na het sluitingstijdstip van die dag voor deze betreffende cliënt weggaat: Aanbieder declareert de openingstijden.

b) Indien een cliënt half uur of meer na het sluitingstijdstip van die dag voor deze betreffende cliënt weggaat is het bepaalde in artikel 1.25.2 van toepassing.

#### 1.25.4

Indirect cliëntgebonden tijd (waaronder administratie, gesprekken over de cliënt) is verwerkt in de hoogte van het tarief. Indirect cliëntgebonden tijd van de ondersteuningsprofessional kan de Aanbieder daarom niet (separaat) declareren, behoudens de hierna genoemde dienstverlening. Aanbieders mogen voor de dienstverlening die hoort bij de producten Werkt Mee trede 3 en 4 ook indirect cliëntgebonden tijd declareren in geval van afwezigheid van de cliënt onder de voorwaarden zoals opgenomen in het productenboek (bijlage 4.2). Dit is beperkt tot voorbereiding tijd, bijwerken zorgdossier, casusgebonden overleg of het schrijven van een brief of e-mail.

#### 1.25.5

Partijen komen overeen dat zij het bericht declaratie beschouwen als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen partijen overeen dat zij het bericht declaratie beschouwen als de enige geldige factuurvorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet anders overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.

#### 1.25.6

De Aanbieder hanteert bij declaratie de in de toewijzing verstrekte productcode, in lijn met de productcodelijst zoals opgenomen op [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl), met de daarin vermelde tarieven per product, per eenheid en hanteert daarbij de volgende geformuleerde facturatieeisen:

1. De tarief-eenheid is niet deelbaar. Indien Aanbieder enkel voor een deel van een tarief-eenheid maatschappelijke ondersteuning levert dan mag Aanbieder één tarief-eenheid factureren. Het is niet toegestaan om delen van een tarief-eenheid te declareren.
2. Tarieven, en dus ook declaraties, zijn geformuleerd op cliëntniveau.

### **Artikel 1.26: No show**

#### 1.26.1

Van een no-show is sprake wanneer een cliënt zonder tijdige afmelding, dat wil zeggen 24 uur voor zijn afspraak, niet verschijnt op een geplande afspraak voor maatschappelijke ondersteuning.

#### 1.26.2

De Aanbieder mag de kosten die voortvloeien uit een no-show niet in rekening brengen aan de Gemeente omdat no show is meegenomen in de berekening van het tarief. Waar no show niet in het tarief is meegenomen, komt deze voor rekening van de Aanbieder. Direct cliëntgebonden tijd besteedt aan de no-show is wel declarabel.

#### 1.26.3

Er is geen recht op financiële compensatie of aanvullende facturering door de Aanbieder voor gemiste afspraken als gevolg van no-shows (ook niet aan de cliënt).

#### 1.26.4

De Aanbieder zet zich in om no-shows te voorkomen door:

- Het actief informeren van cliënten over het belang van aanwezigheid;
- Het bieden van mogelijkheden tot tijdige annulering;

- Het toepassen van herinneringssystemen, zoals telefonische of digitale herinneringen aan afspraken.

## **Artikel 1.27: Verjaring declaraties**

### 1.27.1

Declaraties van de Aanbieder met betrekking tot geleverde maatschappelijke ondersteuning dient Aanbieder uiterlijk 1 april van het kalenderjaar volgend op het jaar waarin de prestaties zijn geleverd in te dienen bij de Gemeente.

### 1.27.2

Declaraties die na 1 april van het volgende kalenderjaar binnenkomen, neemt de Gemeente niet in behandeling. De Aanbieder verliest in dat geval het recht op betaling.

### 1.27.3

De Aanbieder draagt de verantwoordelijkheid om declaraties tijdig en volledig in te dienen. Interne vertragingen bij de Aanbieder vormen geen reden voor uitstel van deze termijn.

### 1.27.4

Bij overmacht of andere bijzondere omstandigheden kan de Gemeente incidenteel de termijn verlengen. De Aanbieder dient vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk om verlenging te verzoeken.

## **Artikel 1.28: Onderaannemers (in aanvulling op artikel 3.9.4)**

### 1.28.1

Een hoofdaannemer zet uitsluitend één of meer onderaannemers aan in een situatie waarin hij zelf de capaciteit of het specialisme niet heeft om een inwoner van de benodigde ondersteuning te voorzien.

### 1.28.2

De onderaannemer:

- Staat aantoonbaar ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met een SBI code van toepassing op de ondersteuning waarvoor de hoofdaannemer de onderaannemer inzet;
- Beschikt op aanvraag van de Gemeente over een verklaring omtrent gedrag rechtspersoon (in het geval van een rechtspersoon) of natuurlijke persoon (in het geval van een natuurlijke persoon) niet ouder dan 24 kalendermaanden op het tijdstip van ontvangst door de Gemeente;
- beschikt over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan de eisen daaraan gesteld bij de beschrijving van de maatschappelijke ondersteuning in het productenboek in Bijlage 4.2 bij het productenboek waarvoor de hoofdaannemer de onderaannemer wil inzetten. Als de onderaannemer niet over een dergelijk geldig certificaat beschikt, is de onderaannemer gehouden aan te tonen dat het door de onderaannemer wel overgelegde certificaat gelijkwaardig is aan de opgesomde certificaten. De Gemeente aanvaardt gelijkwaardige certificaten en eigen kwaliteitshandboeken, mits is voorzien in audits door derden.
- voldoet aan de diploma- en andere personele vereisten gesteld bij de beschrijving van de maatschappelijke ondersteuning in het productenboek in Bijlage 4.2 bij het productenboek waarvoor de hoofdaannemer de onderaannemer wil inzetten.

1.28.3

Het inzetten van een onderaannemer die niet voldoet aan hetgeen gesteld in artikel 1.28.2 merkt de Gemeente aan als een tekortkoming in de nakoming van de hoofdaannemer.

### **Artikel 1.29: Deugdelijke administratie**

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

1.29.2 De Aanbieder 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.

### **Artikel 1.30: Tijdigheid declaraties Wmo**

1.30.1 Als de Aanbieder die structureel niet declareert volgens de afspraken zoals opgenomen in de overeenkomst of het administratieprotocol of als de Gemeente in de declaraties afwijkingen constateert ten opzichte van declaraties uit een voorgaande periode, werkt de Aanbieder mee aan het achterhalen van de oorzaken hiervan.

1.30.2 Als sprake is van herhaaldelijk te laat binnengekomen declaraties, schrijft de Gemeente de Aanbieder aan. Deze aanschrijving bevat een termijn van twee weken waarbinnen de Aanbieder een SMART plan van aanpak moet overleggen waarin de acties staan beschreven die de Aanbieder gaat uitvoeren om het declaratieproces te verbeteren.

1.30.3 Als de Aanbieder de termijn voor aanlevering van een plan van aanpak overschrijdt, stelt de Gemeente de Aanbieder op dit punt in gebreke en is dit een toerekenbare tekortkoming in de nakoming op basis van artikel 3.19 van deze overeenkomst.

1.30.4 Als de Aanbieder de termijnen in het plan van aanpak overschrijdt, stelt de Gemeente de Aanbieder op dit punt in gebreke en ziet de Gemeente dit als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming op basis van artikel 3.19 van deze overeenkomst.

1.30.5 Bij geen verbetering van het declaratieproces kan de Gemeente de overeenkomst ontbinden op basis van Artikel 3.19.4.

### **Artikel 1.31 Aanvulling SAP**

De Gemeente keurt het 315-bericht af bij hulp- en ondersteuning die vallen onder Wmo 2015 en Maatschappelijke opvang/Beschermd Wonen.

### **Artikel 1.32: Afwijking Algemene inkoopvoorwaarden bij opleggen boete**

De boete door het tijdelijk opleggen van een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven volgens artikel 3.19.1. is pas opeisbaar als de Gemeente de Aanbieder aanmaant. Hiermee wijken Partijen ten gunste van de Aanbieder af van artikel 17.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden VNG.

**[Optioneel:] Artikel 1.n [vul in]**

[Indien aanwezig: Invullen overige bepalingen die gelden tussen de Gemeente en alle Aanbieders waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit]

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

**[Optioneel:] Artikel 2.n [vul in]**

2.n.1

[Indien aanwezig: Als de Gemeente met meer Aanbieders een overeenkomst sluit en met individuele Aanbieders ook individuele afspraken maakt, dan deze individuele afspraken hier opnemen]

## **Deel 3: Generieke bepalingen**

### **Hoofdstuk 1: Levering van maatschappelijke ondersteuning**

#### **Artikel 3.1: Levering van maatschappelijke ondersteuning**

##### 3.1.1

De Aanbieder verleent maatschappelijke ondersteuning aan de cliënt die op grond van de daarvoor gestelde wettelijke bepalingen of gemeentelijke regelgeving naar hem is verwezen, tenzij:

- a) een cliëntenstop is opgelegd door de Gemeente of tussen Partijen is overeengekomen;
- b) de Aanbieder aantoonbaar niet de juist maatschappelijke ondersteuning kan bieden;
- c) Partijen gebruikmaken van bestedingsruimte(n) en de maximale bestedingsruimte (geprognosticeerd) is of wordt bereikt.

##### 3.1.2

De Aanbieder verplicht zich om verantwoorde maatschappelijke ondersteuning te leveren aan cliënten waarvoor de Gemeente verantwoordelijk is.

Onder verantwoorde maatschappelijke ondersteuning verstaan Partijen voorzieningen van goede kwaliteit (zoals wettelijk en in deze overeenkomst omschreven) die de Aanbieder in ieder geval:

- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verleent;
- b) afstemt op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- c) verleent in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- d) verleent met respect voor en met inachtneming van de rechten van de cliënt;
- e) verleent volgens eventuele aanvullende eisen in de gemeentelijke verordening.

Om aan deze verplichtingen te kunnen voldoen, beschikt de Aanbieder over voldoende gekwalificeerde medewerkers zoals vastgelegd als eis in de Gemeentelijke inkoopdocumenten en/of kwaliteitseisen in landelijke standaarden en/of de Gemeentelijke verordening.

##### 3.1.3

Als jeugdhulp en/of maatschappelijke ondersteuning geleverd op één woonadres bestaat uit een samenstelling van diensten geleverd door verschillende (jeugdhulp)Aanbieders, dan is de Gemeente ervoor verantwoordelijk dat de verschillende diensten optimaal op elkaar aansluiten, mits de Gemeente niet een derde heeft aangewezen om deze verantwoordelijkheid op zich te nemen.

##### 3.1.4

Bij het leveren van maatschappelijke ondersteuning, maakt de Aanbieder gebruik van evidence-based en practice-based methodieken. Als de Aanbieder kan aantonen dat deze niet aanwezig zijn of dat deze, gezien de ondersteunings- of hulpvraag, niet afdoende zijn, dan maakt de Aanbieder gebruik van historisch en in de branche gangbare methodieken. Als de

Aanbieder eveneens kan aantonen dat deze niet aanwezig zijn of dat deze, gezien de ondersteunings- of hulpvraag, niet afdoende zijn, dan dient de Aanbieder aan te tonen dat de gebruikte methodieken gelijkwaardig zijn aan evidence-based, practice-based of historisch en in de branche gangbare methodieken. Als de Aanbieder de voorgeschreven methodieken niet gebruikt of kan aantonen dat gebruikte methodieken gelijkwaardig zijn, kan de Gemeente, na inwinning van deskundig advies, dit aanmerken als een tekortkoming in de nakoming.

### 3.1.5

De ene partij zorgt ervoor dat de andere partij steeds beschikt over de volgende meeste actuele informatie:

- postadres
- bezoekadres
- algemeen emailadres
- contactpersoon (naam/telefoonnummer/e-mailadres).

### 3.1.6

Als Partijen gebruik maken van een nadere overeenkomst voor individuele opdrachtverstrekking onder deze overeenkomst, dan zijn de bepalingen uit deze overeenkomst op die nadere overeenkomst onverkort van toepassing.

## **Artikel 3.2: Indexering**

### 3.2.1

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.

### 3.2.2

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

## **Artikel 3.3: Marketing**

### 3.3.1

Als de Aanbieder gebruikmaakt van marketing, dan houdt de Aanbieder zich aan de "gedragsregels voor marketing". Deze gedragsregels houden in dat de Aanbieder:

- a) zichzelf duidelijk en expliciet kenbaar maakt op enig materiaal dat hij gebruikt voor directe marketing richting cliënten;
- b) geen gebruik maakt van telefonische marketing, huis-aan-huis verkoop of verkoop op locaties waar cliënten veel aanwezig zijn;
- c) duidelijk en expliciet zorgt voor de mogelijkheid voor cliënten om aan te geven dat zij in de toekomst geen marketingmateriaal meer willen ontvangen (via post, e-mail of andere methoden);

- d) geen diensten binnen deze overeenkomst levert aan cliënten voordat deze daar op basis van wet- en regelgeving aanspraak op kan maken;
- e) zich in zijn uitlatingen niet anders voordoet dan als Aanbieder. Hij doet zich bijvoorbeeld niet voor als onderzoeksbureau voor het doen van onderzoek of afnemen van enquêtes bedoeld om producten of diensten aan te bieden;
- f) als hij persoonlijke informatie verzamelt van cliënten voor marketingdoeleinden dit expliciet aan de cliënt kenbaar maakt en vraagt om schriftelijke toestemming van cliënt;
- g) richting cliënten geen gebruik maakt van zogenaamde agressieve verkooptechnieken.

### 3.3.2

De Aanbieder houdt zich ook aan deze regels voor marketing als hij naast het leveren van maatschappelijke ondersteuning op basis van deze overeenkomst ook diensten levert of wil leveren op basis van een persoonsgebonden budget aan cliënten van de Gemeente.

## **Artikel 3.4: Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning**

### 3.4.1

De Aanbieder garandeert de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning.

### 3.4.2

De Aanbieder is verplicht om de Gemeente meteen op de hoogte te stellen van omstandigheden die een risico vormen voor de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning. De Aanbieder houdt daarbij rekening met regels omtrent privacy en bevestigt zijn melding schriftelijk. De Aanbieder geeft de Gemeente desgevraagd inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de omstandigheden. Als zij dat nodig acht, heeft de Gemeente het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen.

Partijen merken omstandigheden in ieder geval aan als risicovol voor de continuïteit van maatschappelijke ondersteuning als:

- a) er gedurende de laatste drie jaar sprake is (geweest) van materieel negatieve exploitatieresultaten;
- b) er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen;
- c) er sprake is van bestuurlijke onrust;
- d) er sprake is van enige bestuursrechtelijke maatregel van de IGJ, enige bestuursrechtelijke maatregel van een gemeente of (gemeentelijk) toezichthouder, of van een tuchtrechtelijke of strafrechtelijke maatregel.

Partijen voeren altijd overleg over voorgaande omstandigheden.

## **Artikel 3.5: Wachttijden en cliëntenstop door de Gemeente**

### 3.5.1.

De Aanbieder spant zich in om wachttijden te voorkomen. Als op de maatschappelijke ondersteuning die de Aanbieder biedt specifieke, landelijk vastgestelde normen voor wachttijden van toepassing zijn, past de Aanbieder deze toe. Bestaan deze landelijk vastgestelde normen niet, dan zijn de actuele Treeknormen van toepassing. Als de Aanbieder niet binnen een specifieke branche valt, dan zijn op hem de Treeknormen Gehandicaptenzorg van toepassing.

Als de Treeknormen Gehandicaptenzorg volgens Partijen niet passend zijn voor de maatschappelijke ondersteuning die de Aanbieder levert, dan kunnen Partijen daarvan afwijken. Partijen spreken een specifieke norm af en leggen deze vast in deel 2 van de overeenkomst.

#### 3.5.2

De Aanbieder geeft actief informatie over wachttijden en wachttijdbeheer aan de Gemeente, of een door de Gemeente aan te wijzen derde, als die daarom vraagt. In het geval van wachttijden informeert de Aanbieder de Gemeente proactief (dus voor het ontstaan, de ontwikkeling en het einde van de wachttijden).

#### 3.5.3

Een Aanbieder kan alleen een cliëntenstop instellen in het kader van wachttijden na schriftelijke toestemming van de Gemeente.

#### 3.5.4

Als de Gemeente vaststelt dat er sprake is van een onaanvaardbare wachttijd, zoals gesteld in het eerste lid van deze bepaling, dan rust op de Aanbieder de verplichting om actief samen met de cliënt en de Gemeente een aanvaardbaar alternatief te vinden voor de inzet van de benodigde maatschappelijke ondersteuning, tenzij de Aanbieder aantoont dat er geen aanvaardbaar alternatief voor de maatschappelijke ondersteuning beschikbaar is.

#### 3.5.5

De Gemeente is gerechtigd om per direct een cliëntenstop in te stellen en/of per direct een opdracht om maatschappelijke ondersteuning te verlenen aan een cliënt te beëindigen en een andere Aanbieder deze opdracht te verstrekken als de Gemeente over concrete signalen beschikt die duiden op fraude of situaties waarbij kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning niet conform de kwaliteitseisen is zoals overeengekomen en als de veiligheid van de cliënt of zijn omgeving in het geding is.

### **Artikel 3.6: Cliëntenstop door de Aanbieder**

Als de Aanbieder een cliëntenstop wil instellen voor cliënten die een bepaalde vorm van maatschappelijke ondersteuning willen afnemen, dan gaat hij daarover tijdig vooraf in overleg met de Gemeente over een mogelijke oplossing. De Aanbieder moet de Gemeente schriftelijk informeren over deze cliëntenstop volgens de hierover met de Gemeente gemaakte afspraken. Hieronder vallen ook afspraken over een eventueel beschikbaar alternatief en passend aanbod. Dit gebeurt minimaal 14 (veertien) kalenderdagen voorafgaand aan de cliëntenstop. De Aanbieder stelt een cliëntenstop pas in na schriftelijke toestemming van de Gemeente.

### **Artikel 3.7: Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning**

De Aanbieder kan het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan de cliënt weigeren of beëindigen, mits wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzetten. De Aanbieder dient bij opzegging aan de cliënt een opzegtermijn te hanteren van minimaal 1 (één) kalendermaand en daarnaast actief mee te werken met de Gemeente voor het vinden van een passend alternatief aanbod als de Gemeente daar om vraagt. Het inkorten van de genoemde opzeggingstermijn is alleen mogelijk als sprake is van gewichtige redenen waarbij overige zorgvuldigheidseisen van kracht blijven. De Aanbieder blijft verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde maatschappelijke ondersteuning tot een passend alternatief is gevonden of passende overbruggingszorg door de Aanbieder is geregeld.

## **Artikel 3.8: Wijziging ondersteuningsbehoefte**

De Aanbieder overlegt bij wijziging van de ondersteuningsbehoefte tijdig met de cliënt over de aanvraag van een nieuw toewijzingsbesluit bij het college van de Gemeente. Als de Aanbieder daartoe door de cliënt is gemachtigd, vraagt de Aanbieder in overleg met en namens de cliënt een nieuw toewijzingsbesluit aan.

## **Artikel 3.9: Hoofd- en onderaanneming<sup>1 2</sup>**

### 3.9.1

De Aanbieder meldt in onderaanneming te verlenen maatschappelijke ondersteuning vooraf bij de Gemeente. Voor de inzet van een onderaannemer heeft de Aanbieder schriftelijke toestemming nodig van de Gemeente, tenzij sprake is van een zelfstandige zonder personeel. De Gemeente neemt daarbij wet- en regelgeving in acht.

### 3.9.2

De Aanbieder schakelt voor eigen rekening en risico een onderaannemer in; dit doet niet af aan de verplichtingen die Aanbieder heeft op basis van deze overeenkomst. De onderaannemer dient in ieder geval aantoonbaar in het bezit te zijn van een inschrijving in het Handelsregister. Ook dient er geen bestuurs- of strafrechtelijke maatregel van kracht te zijn bij de onderaannemer of een onderzoek naar vermoeden van fraude bij de onderaannemer plaats te vinden.

### 3.9.3

De Aanbieder als hoofdaannemer garandeert dat de maatschappelijke ondersteuning door de onderaannemer(s) aan dezelfde eisen voldoet als die zijn gesteld aan de maatschappelijke ondersteuning geleverd door de Aanbieder zelf.

### 3.9.4

De hoofdaannemer geeft de Gemeente desgevraagd nadere informatie over de onderaannemer. In voorkomend geval kunnen Partijen nadere afspraken maken met betrekking tot de onderaanneming en deze vastleggen in deel 1 of 2 van de overeenkomst.

### 3.9.5

De hoofdaannemer kan aantonen dat hij met alle onderaannemers afspraken heeft gemaakt die borgen dat zij geen onderaannemer(s) inschakelen voor de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning. Alleen met toestemming van de Gemeente aan de hoofdaannemer is het inschakelen van onderaannemer(s) door een onderaannemer toegestaan.

## **Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens**

### **Artikel 3.10: Informatievoorziening aan de Gemeente**

#### 3.10.1

De Aanbieder verstrekt de Gemeente desgevraagd de gegevens, waaronder ook persoonsgegevens zoals bepaald in de AVG:

---

<sup>1</sup> Zie ook de handreiking: Veelgestelde juridische vragen en antwoorden over hoofd- en onderaannemerschap 'Juridische (on)mogelijkheden rond hoofd- en onderaannemerschap in het sociaal domein' (<https://i-sociaaldomein.nl/wiki/view/6fc33877-5ba2-4935-9d34-5c08e49d064b/publicaties>).

<sup>2</sup> Let op fiscale verplichtingen bij hoofd- en onderaannemerschap. Zie de toelichting bij dit artikel.

- indien en voor zover die noodzakelijk zijn voor het doelmatig, doeltreffend en op samenhangende wijze uitoefenen van haar gemeentelijke taken in het kader van de Wmo 2015 en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de maatschappelijke ondersteuning;
- en voor zover de Aanbieder daartoe gehouden is op grond van de Wmo 2015 of anderszins gegevensverstrekking aan de Gemeente door de Aanbieder op grond van de Wmo 2015 is toegestaan.

De Gemeente vraagt geen gegevens uit als zij zelf of het Centraal Bureau voor de Statistiek over deze gegevens beschikt en de gegevens gebruikt kunnen worden ten behoeve van deze doelen en neemt daarbij het uitgangspunt in acht dat de uitvraag niet tot vermijdbare administratieve lasten leidt.

### 3.10.2

Partijen geven elkaar actief de informatie die nodig is voor de uitvoering van deze overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de maatschappelijke ondersteuning.

### 3.10.3

De Aanbieder beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat de Aanbieder direct informatie kan verstrekken aan de Gemeente over:

- de door hem geleverde maatschappelijke ondersteuning en
- de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning met inachtneming van de relevante kwaliteitskaders.

Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, handelt de Aanbieder in ieder geval als volgt:

- a) Als bij de Aanbieder een onderzoek heeft plaatsgevonden door een toezichthouder waarbij de toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de Aanbieder en/of één of meer vertegenwoordigers van de Aanbieder, zoals bestuurders of toezichthouders, dan informeert de Aanbieder de Gemeente hierover.
- b) binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van een Wmo- of Jeugdtoezichthouder;
- c) binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van de IGJ;
- d) onverwijld in het geval van een andere toezichthouder, zoals de Belastingdienst of de Autoriteit Consument en Markt. Binnen de grenzen van wat is toegestaan in het kader van de AVG, stuurt de Aanbieder een afschrift van het onderzoek en de te nemen maatregel, voor zover deze niet openbaar zijn.
- e) Op verzoek van de Gemeente geeft de Aanbieder 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).
- f) Op verzoek van de Gemeente geeft de Aanbieder de gegevens waaruit blijkt dat de Aanbieder de landelijke afspraken volgt over toepassing van het landelijk accountantsprotocol van toepassing op de uitvoeringsvariant, waaronder een financiële productieverantwoording per domein en een verklaring van een registeraccountant of accountant-administratieconsulent met een daartoe strekkende aantekening in het accountantsregister.

#### 3.10.4

De Gemeente geeft geen bedrijfsvertrouwelijke informatie over andere Aanbieders, tenzij de Gemeente wettelijk verplicht is die informatie openbaar te maken.

#### 3.10.5

De Aanbieder meldt calamiteiten en geweld bij de verlening van maatschappelijke ondersteuning onverwijld aan de gemeentelijk toezichthouder.

### **Hoofdstuk 3: iWmo**

#### **Artikel 3.11: iWmo**

Partijen handelen volgens de meest actuele voorschriften zoals vastgelegd in het Informatiemodel iStandaarden, gepubliceerd op de website van Zorginstituut Nederland. In dit Informatiemodel staan de bedrijfs-, operationele en technische regels en standaarden. De Aanbieder zorgt ervoor dat hij beschikt over adequaat werkende software zodat hij aan zijn verplichtingen op het gebied van registratie, communicatie en verantwoording kan voldoen, zoals vermeld in het Informatiemodel en in het actuele en voor de uitvoeringsvariant van toepassing zijnde [Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein](#) en eventuele nadere richtlijnen, zoals van het Zorginstituut Nederland. De Aanbieder draagt zorg voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van berichten in het iWmo berichtenverkeer aan de Gemeente. De Gemeente draagt zorg voor een tijdige, juiste en adequate administratie.

### **Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling**

#### **Artikel 3.12: Onverschuldigde betaling**

Ten onrechte gedane betalingen gedurende de duur van de overeenkomst of gedaan in enig voorafgaand jaar leiden tot ten minste terugvordering van hetgeen onterecht is voldaan, vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet verrekend met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.

#### **Artikel 3.13: Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning**

Partijen verplichten zich te handelen volgens het actuele en voor de uitvoeringsvariant van toepassing zijnde Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein.

#### **Artikel 3.14: Uitgangspunten voor betaling**

##### 3.14.1

De vergoeding van de maatschappelijke ondersteuning vindt plaats overeenkomstig de afspraken die Partijen hebben gemaakt in deel 1 en/of 2 van deze overeenkomst.

##### 3.14.2

De Gemeente vergoedt alleen de daadwerkelijk en kwalitatief geleverde maatschappelijke ondersteuning zoals beschreven in deel 1 en/of deel 2 van deze overeenkomst.

## **Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit**

### **Artikel 3.15: UBO (Ultimate Beneficial Owner)<sup>3</sup>**

#### 3.15.1

De Aanbieder heeft geen UBO('s) die valt/vallen onder een wettelijke sanctieregeling zoals bedoeld in lid 2.

#### 3.15.2

Onverminderd hetgeen bepaald is in lid 1, betaalt de Gemeente nooit aan een Aanbieder waarvan de UBO('s) is/zijn vermeld op een sanctielijst behorend bij de Sanctiewet en -regelgeving. Om dit te kunnen controleren, maakt de Gemeente onder andere gebruik van het landelijk UBO-register. De Aanbieder draagt daartoe – als voor hem een registratieplicht geldt – zorg voor een juiste UBO-registratie in het landelijk UBO-register. Mocht de Gemeente de UBO('s) niet zelf – onder andere door gebruikmaking van het landelijk UBO-register – kunnen vaststellen, dan verstrekt de Aanbieder op eerste verzoek van de Gemeente deze informatie aan de Gemeente.

#### 3.15.3.

Onverminderd de geldigheid van deze overeenkomst betaalt de Gemeente nooit aan een Aanbieder die zijn UBO niet bekend maakt of waarvan een UBO onder een wettelijke sanctieregeling valt.

#### 3.15.4

Indien de Gemeente de UBO('s) van de Aanbieder niet kan achterhalen en de Aanbieder na het eerste verzoek van de Gemeente geen informatie verstrekt over de UBO('s) zoals bedoeld in lid 2, dan heeft de Gemeente de mogelijkheid om betalingen aan de Aanbieder op te schorten totdat de Gemeente toereikende informatie over de UBO('s) van de Aanbieder heeft verkregen.

### **Artikel 3.16: Toezicht en handhaving**

#### 3.16.1

Het college van de Gemeente controleert de rechtmatige en doelmatige besteding van gelden en de nakoming van regels en voorwaarden. De gemeentelijk toezichthouder houdt toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid volgens [hoofdstuk 6, Wmo 2015](#) en de gemeentelijke verordening. Het college van de Gemeente handhaaft op regelovertreding.

#### 3.16.2

Onverlet wettelijke bepalingen, verliest de Aanbieder bij misbruik of fraude het recht op vergoeding uit hoofde van deze overeenkomst voor dat deel van de levering van maatschappelijke ondersteuning waarbij misbruik of fraude is vastgesteld, onverminderd zijn verplichting maatschappelijke ondersteuning te blijven leveren.

#### 3.16.3

Wanneer het college van de Gemeente of de toezichthouder strafbare feiten constateert, zoals fraude in de zin van deze overeenkomst, doet het aangifte hiervan bij het Openbaar Ministerie en meldt dit bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude.

---

<sup>3</sup> Artikel 10a Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

### **Artikel 3.17: Integriteit**

De organisatie en de bedrijfsvoering van de Aanbieder is zo ingericht dat het goed en rechtmatig functioneren voldoende is geborgd. De Aanbieder verklaart met het ondertekenen van deze overeenkomst dat hij daarvan doordrongen is.

### **Artikel 3.18: Bevindingen toezichhouders**

Als bevindingen van toezichhoudende organen waaronder, maar niet beperkt tot de Wmo- en Jeugdtoezichthouder, de IGJ, de NZa, de Belastingdienst, de Nederlandse Arbeidsinspectie en/of de Autoriteit Consument en Markt, leiden tot een oordeel ten aanzien van de levering van maatschappelijke ondersteuning geleverd door de Aanbieder, dan betreft de Gemeente de gevolgen van deze bevindingen op deze overeenkomst. Dit geldt ook als de rapporten betrekking hebben op één of meer vertegenwoordigers van de Aanbieder, zoals bestuurders of toezichhouders.

## **Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding**

### **Artikel 3.19: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding**

#### 3.19.1

Als vast komt te staan dat de Aanbieder toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan heeft de Gemeente onverminderd alle andere haar toekomstige rechten de mogelijkheid om passende maatregelen te nemen om de vastgestelde tekortkomingen op te heffen:

- het tijdelijk aanpassen van de afspraak over prestaties en tarieven;
- het terugvorderen of verrekenen van (een deel van) het bedrag dat bestempeld is als onrechtmatig;
- het tijdelijk opleggen van een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven;
- het opzeggen van de overeenkomst.

#### 3.19.2

Een onjuistheid of onvolledigheid van hetgeen de Aanbieder heeft verklaard in de inkoopprocedure stelt Partijen gelijk met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.

#### 3.19.3

De Gemeente heeft aanvullend op hetgeen bepaald in [artikel 28 van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten](#) het recht deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden:

- a) als de Aanbieder voldoet aan de uitsluitingsgronden of niet meer voldoet aan de uitvoeringseisen of geschiktheidseisen die gesteld zijn in de Gemeentelijke inkoopdocumenten;
- b) als de Aanbieder 12 (twaalf) aaneengesloten maanden – die ook (deels) betrekking kunnen hebben op het voorafgaande jaar – geen maatschappelijke ondersteuning heeft verleend aan cliënten, *[inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant]* dan wel geen declaraties heeft ingediend;
- c) als de Aanbieder een herstelsanctie van de gemeente niet uitvoert;

- d) als de Gemeente concludeert dat de Aanbieder de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning in zodanige mate niet op peil heeft dat de gemeente geen hersteltermijn geeft of als een eerder gegeven hersteltermijn niet is behaald;
- e) als sprake is van door bevoegde instanties geconstateerde fraude of het plegen van een ander strafbaar feit.

#### 3.19.4

Partijen kunnen deze overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk ontbinden als de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer duurt dan 30 (dertig) kalenderdagen.

#### 3.19.5

In geval van ontbinding of opzegging van deze overeenkomst of beëindiging van de bedrijfsvoering van de Aanbieder, werkt de Aanbieder mee aan de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning aan de cliënten. De Aanbieder werkt mee aan een zorgvuldige overdracht van cliënten aan een andere, gecontracteerde, Aanbieder en doet dit in overleg met en na akkoord van de Gemeente. De Aanbieder stelt met in achtneming van de wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens, op verzoek van de Gemeente onverwijld een lijst ter beschikking met daarop de klantgegevens van de cliënten die bij hem maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Ook treedt de Aanbieder in overleg met de Gemeente over de overdracht van de cliënten. Als geen overdracht kan plaatsvinden, blijven de afspraken over prestaties en tarieven gelijk.

## **Hoofdstuk 7: Slotbepalingen**

### **Artikel 3.20: Overdracht van rechten en fusie**

#### 3.20.1

De Aanbieder mag de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst geheel noch gedeeltelijk aan één of meer derden overdragen of door één of meerdere derden laten overnemen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente. Voor pandrechten geldt voorgaande beperking niet. De Gemeente kan aan goedkeuring als bedoeld in de eerste volzin voorwaarden verbinden, maar zal de goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.

#### 3.20.2

De Aanbieder is verplicht de Gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de Aanbieder, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de Aanbieder de Gemeente over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten en ook over het (mogelijke) effect van de wijziging op de verhoudingen op de regionale of lokale markt van maatschappelijke ondersteuning die de Aanbieder levert.

#### 3.20.3

De Gemeente kan rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst aan een of meer derden overdragen of die rechten of verplichtingen door een of meer derden laten overnemen op voorwaarde dat de gestanddoening van de verplichtingen tegenover de Aanbieder door de overnemende partij is geborgd.

## **Artikel 3.21: Financiële verantwoordelijkheid**

### 3.21.1

De Aanbieder stelt zich niet garant voor derden tenzij de Gemeente daarvoor vooraf schriftelijke toestemming geeft.

### 3.21.2

Als de Gemeente een voorschot heeft verstrekt, kan de gemeente dit te allen tijde terugvorderen of verrekenen.

### 3.21.3

Als een derde ten laste van de Aanbieder beslag legt onder de Gemeente (derdenbeslag), dan kan de Gemeente de eventueel hieruit voortvloeiende kosten op de Aanbieder verhalen.

## **Artikel 3.22: Noodzakelijke aanpassing**

Als aanpassing van deel 1 en/of deel 2 van deze overeenkomst noodzakelijk is, bijvoorbeeld om reden van een wijziging in relevante wet- of regelgeving of overheidsbeleid, treden Partijen zo snel mogelijk met elkaar in overleg om de bepalingen die zij moeten wijzigen aan te passen. Als Partijen geen overeenstemming bereiken of de wijziging juridisch gezien niet mogelijk is door bijvoorbeeld het aanbestedingsrecht, kan elk der Partijen de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden opzeggen. Tussenkost van de rechter is hier niet noodzakelijk.

## **Artikel 3.23: Geschillenregeling**

Partijen komen overeen dat zij bij het ontstaan van geschillen bij de uitvoering van de overeenkomst eerst in onderling overleg zullen treden om deze geschillen op te lossen. Als na dit onderling overleg een oplossing van het geschil zich niet aandient, leggen zij het geschil voor aan de Geschillencommissie Sociaal Domein of de bevoegde rechter.

## **Artikel 3.24: Ongeldige overeenkomst**

De Gemeente behoudt zich het recht voor om een overeenkomst die is voorzien van doorhalingen en/of mededelingen van de Aanbieder van welke aard dan ook als ongeldig te beschouwen. Als de Gemeente van dit recht gebruikmaakt, stelt het de Aanbieder daarvan schriftelijk in kennis. In dat geval zendt de Gemeente de Aanbieder eenmalig de ongewijzigde overeenkomst alsnog toe en stelt de Gemeente de Aanbieder in de gelegenheid binnen een termijn van 3 (drie) weken door ondertekening en terugzending aan de Gemeente de ongewijzigde overeenkomst alsnog tot stand te brengen.

## **Artikel 3.25: Nietigheid**

Als één of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of een rechter deze niet rechtsgeldig verklaart, blijven de overige bepalingen van de overeenkomst van kracht. Partijen plegen overleg over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard om een vervangende regeling te treffen binnen geldende wet- en regelgeving, zodanig dat de strekking van deze overeenkomst in zijn geheel behouden blijft.

### **Artikel 3.26: Algemene inkoopvoorwaarden**

Op deze overeenkomst is het meest recente [Model Algemene Inkoopvoorwaarden](#) van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (september 2024) van toepassing, voor zover de overeenkomst daarvan niet afwijkt. Niet van toepassing zijn de artikelen 16.1, 20.1, 20.2, 21, 22, 23 en 25.3. De Aanbieder verklaart deze algemene inkoopvoorwaarden te hebben ontvangen en hiermee akkoord te gaan. De algemene voorwaarden van de Aanbieder en/of derden (waaronder onderaannemers), onder welke naam of in de welke vorm dan ook, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

### **Artikel 3.27: Betekenis na beëindiging**

Bepalingen van deze overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

### **Artikel 3.28: Aansprakelijkheid**

Als zich gedurende de looptijd van deze overeenkomst een schadeveroorzakende gebeurtenis voordoet die is gerelateerd aan de verplichting van de Gemeente tot vergoeding van de geleverde maatschappelijke ondersteuning, dan is het schadebedrag voor de Gemeente gemaximeerd op voor de geleverde maatschappelijke ondersteuning te ontvangen vergoeding en geldt dat de aansprakelijkheid van de Gemeente voor gevolgschade zoals kosten voor het afbouwen van (de) organisatie(onderdelen) en het laten overnemen of ontslaan van personeel en cliënten is uitgesloten.

### **Artikel 3.29: Wijzigen van omstandigheden**

#### 3.29.1

Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren als en voor zover sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van deze overeenkomst. De Aanbieder informeert de Gemeente altijd als er sprake is van verandering van de juridische structuur, veranderingen ten aanzien van hetgeen in de inkoopprocedure verklaard is over bestuurders, het beëindigen van garantiestellingen of het tot stand komen dan wel beëindigen van deelnemingen.

#### 3.29.2

Als de Wmo 2015 gedurende de looptijd van deze overeenkomst, de overeengekomen maatschappelijke ondersteuning of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer vergoedt, dan eindigt van rechtswege dat deel van deze overeenkomst dat betrekking heeft op de dan niet meer vergoede maatschappelijke ondersteuning, en wel met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. De Gemeente is in een dergelijke situatie niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.

### **Artikel 3.30: Wijziging van de contractstandaard**

#### 3.30.1

Partijen wijzigen de overeenkomst tussentijds als contractstandaarden voor dit type overeenkomst (inspanningsgericht, outputgericht, taakgericht) landelijk wijzigen. De wijzigingen op de contractstandaarden kunnen betrekking hebben op:

- het gebruikte format voor de overeenkomst;
- de beschrijving van de prestaties, zonder de prestaties zelf inhoudelijk te wijzigen;
- bepalingen die zien op de levering van maatschappelijke ondersteuning, zoals indexering, continuïteit van zorg, wachttijden, cliëntenstop, zorgweigering en -beëindiging, wijzigen zorgbehoefte cliënt, onderaanneming en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen die zien op informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens, zoals informatievoorziening aan de gemeente;
- bepalingen inzake het gebruik van iWmo-standaarden, berichtenverkeer en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen inzake declaratie en betaling, zoals onverschuldigde betaling, declaratie en betaling, uitgangspunten voor betaling, bestedingsruimtes en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen inzake fraude, niet-nakoming en geschillen en vergelijkbare bepalingen;
- bepalingen inzake duur en einde overeenkomst, zonder de duur van de overeenkomst zelf aan te passen, overdracht van rechten bij fusie en overname, financiële verantwoordelijkheid en vergelijkbare bepalingen;
- algemene slotbepalingen, zoals vrijwaring, wijzigen van omstandigheden, geschillenregeling en vergelijkbare bepalingen;
- wijzigingen in wet- en regelgeving.

### 3.30.2

Partijen nemen de landelijk gewijzigde contractstandaarden ongewijzigd over en laten met deze contractstandaarden strijdige bepalingen vervallen, tenzij:

- a) (een) over te nemen gewijzigde contractstandaard(en) en te laten vervallen bepaling(en) leidt/leiden tot het veranderen van de algemene aard van de opdracht, in welk geval Partijen alleen die contractstandaard(en) overnemen of bepaling(en) laten vervallen waarbij dat niet het geval is; en/of
- b) een eventuele verhoging van de prijs door de wijziging meer bedraagt dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht.

### 3.30.3

Partijen nemen een termijn van maximaal 6 (zes) maanden in acht, ingaande de dag na het beschikbaar komen van de gewijzigde contractstandaarden, om de wijziging door te voeren. Hierop is de volgende uitzondering van toepassing. Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn leidend. Afhankelijk van de aard van de wijzigingen en het in de wet- en regelgeving genoemde overgangsrecht zijn de wijziging(en) direct van toepassing op de overeenkomst.

### 3.30.4

De Aanbieder weigert de wijziging niet op onredelijke gronden. Als de gevolgen van de wijziging naar het oordeel van de Aanbieder onredelijk zijn, of Partijen anderszins niet tot overeenstemming komen over de (gevolgen van de) wijziging van de overeenkomst, dan is de Aanbieder gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van 6 (zes) kalendermaanden als de Gemeente van hem niet kan vergen de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten.

### 3.30.5

Opzegging op grond van dit artikel geeft Partijen geen recht op vergoeding van schade en/of kosten.

### **Artikel 3.31: Inbreuk persoonsgegevens**

Voor zover de Aanbieder bij de uitvoering van de overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke is, informeert de Aanbieder de Gemeente zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. De Aanbieder vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Daarnaast treft de Aanbieder in geval van inbreuk zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen en informeert het college van de Gemeente over de getroffen maatregelen.

Opgemaakt te

d.d.

De ondergetekenden,

Gemeente  
namens dezen,

Aanbieder  
namens dezen,

---

P. Guis  
Afdelingshoofd Loket Sociaal  
Budgethouder Wmo

---

Naam:  
  
Functie: