

Overeenkomst

Maatschappelijke ondersteuning
Maatwerkvoorzieningen

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

2026 - 2030

Opdrachtgever **invoegveld**

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 Opdrachtgever en alle Opdrachtnemers waarmee de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer	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	31
Artikel 1.32: Afwijking Algemene inkoopvoorwaarden bij opleggen boete	31
[Optioneel:] Artikel 1.n [vul in]	31
Deel 2: Bepalingen die gelden tussen de Opdrachtgever en een individuele Opdrachtnemer waarmee de Opdrachtgever 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: Wachttijden en cliëntenstop door de Opdrachtgever	35
Artikel 3.6: Cliëntenstop door de Opdrachtnemer	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	39
Artikel 3.10: Informatievoorziening aan de Opdrachtgever	39
Hoofdstuk 3: iWmo	41
Artikel 3.11: iWmo	41
Hoofdstuk 4: Declaratie en betaling	41
Artikel 3.12: Onverschuldigde betaling	41
Artikel 3.13: Declaratie en betaling van de geleverde maatschappelijke ondersteuning	41
Artikel 3.14: Uitgangspunten voor betaling	41
Hoofdstuk 5: Fraude en integriteit	41
Artikel 3.15: UBO (Ultimate Beneficial Owner)	41
Artikel 3.16: Toezicht en handhaving	42
Artikel 3.17: Integriteit	42
Artikel 3.18: Bevindingen toezichthouders	43
Hoofdstuk 6: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding	43
Artikel 3.19: Niet-nakoming, opzegging en ontbinding	43
Hoofdstuk 7: Slotbepalingen	44
Artikel 3.20: Overdracht van rechten en fusie	44
Artikel 3.21: Financiële verantwoordelijkheid	45
Artikel 3.22: Noodzakelijke aanpassing	45

Artikel 3.23: Geschillenregeling	45
Artikel 3.24: Ongeldige overeenkomst	45
Artikel 3.25: Nietigheid.....	46
Artikel 3.26: Algemene inkoopvoorwaarden	46
Artikel 3.27: Betekenis na beëindiging	46
Artikel 3.28: Aansprakelijkheid	46
Artikel 3.29: Wijzigen van omstandigheden.....	47
Artikel 3.30: Wijziging van de contractstandaard.....	48
Artikel 3.31: Inbreuk persoonsgegevens	49

Partijen

De ondergetekenden, Partijen bij deze overeenkomst:

Naam Opdrachtgever

Adres: : adres
Postcode/plaats: : postcode/plaats
KvK-nummer : KvK nummer

verder als opdrachtgever te noemen Opdrachtgever

en

[Naam Opdrachtnemer]

Adres: : [adres]
Postcode/plaats: : [postcode/plaats]
AGB-code: [AGB-code]
KvK-nummer : [KvK nummer]

verder als opdrachtnemer te noemen Opdrachtnemer

Afzonderlijk van elkaar te noemen Partij en samen 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever en Opdrachtnemers;
- die transformatieopdracht inhoudt dat enerzijds inwoners zelf proactief invulling geven aan hun ondersteuningsbehoefte en dat anderzijds Opdrachtgever en Opdrachtnemers hierin faciliteren, zodat inwoners, Opdrachtgever en Opdrachtnemers 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 Opdrachtgever en Opdrachtnemers om op wijk- en buurtniveau een goed functionerend netwerk te hebben van informele en formele ondersteuning, waarin inwoners, Opdrachtgever en Opdrachtnemers 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 Opdrachtnemers;
- 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 Opdrachtgever en Opdrachtnemers 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 Opdrachtnemers gericht op beschikbaarheid en continuïteit van maatschappelijke ondersteuning aan kwetsbare inwoners;
- de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in november 2025 in het kader van administratieve lastenverlichting een contractstandaard vaststelde die is opgesteld door een begeleidingsgroep van Opdrachtgevers en Opdrachtnemers, waarop Opdrachtgevers en Opdrachtnemers 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever ter vervulling van deze wettelijke plicht overeenkomsten met één of meer Opdrachtnemers wenst te sluiten voor het leveren van maatwerkvoorzieningen;
- de Opdrachtgever daarvoor een toelatingsprocedure heeft doorlopen;
- op de Opdrachtnemer geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- de Opdrachtnemer voldeed aan alle geschiktheidseisen;
- de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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' Opdrachtgever en Opdrachtnemers inzetten op passende alternatieven.
- voor het realiseren van passende maatschappelijke ondersteuning Opdrachtgever en Opdrachtnemers 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.

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 Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan een cliënt, waarbij de Opdrachtgever (al dan niet met een maximumbudget) in het berichtenverkeer de productcategorie specificeert, en de Opdrachtnemer binnen die productcategorie de productcode en te leveren omvang bepaalt.
- Bestedingsruimte: het maximale bedrag dat de Opdrachtnemer voor rekening van de Opdrachtgever aan maatschappelijke ondersteuning mag leveren.
- Bestuurlijke onrust: spanningen of conflicten bij Opdrachtnemer die het bestuur of de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning verstoren.
- Cliëntenstop: (tijdelijk) niet toeleiden van cliënten naar de Opdrachtnemer.
- 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 Opdrachtnemer die deelneemt aan een combinatie.
- Combinatie: een samenwerkingsverband van twee of meer Opdrachtnemers die gezamenlijk hebben ingeschreven voor de opdracht, die allen individueel een overeenkomst hebben met de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan een cliënt, waarbij de Opdrachtgever alleen een maximumbudget bepaalt en de Opdrachtnemer 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 inwoner redelijkerwijs is aangewezen op de ondersteuning gezien zijn hulpvraag.
 - Gevolgschade: schade zoals gederfde winst of geleden verlies.
 - 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever én de contractering en financiële afhandeling richting onderaannemers.
 - IGJ: Inspectie gezondheidszorg en jeugd.
 - Onderaannemer: een Opdrachtnemer die in opdracht van de hoofdaannemer maatschappelijke ondersteuning levert aan de cliënten ter uitvoering van de daartoe door de Opdrachtgever 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.
 - Marketing: activiteiten van de Opdrachtnemer om zijn hulp onder de aandacht te brengen bij Opdrachtgevers, verwijzers en cliënten.
 - Micro-onderneming: een rechtspersoon die tot 10 werknemers en een omzet of een balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen heeft.
 - 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, ontplooien 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 Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan een cliënt, waarbij de Opdrachtgever in het berichtenverkeer zowel productcategorie, productcode als te leveren omvang specificceert.
- 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever en alle Opdrachtnemers waarmee de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer 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 november 2025).
 - 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 Opdrachtnemer.

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

1.3.3.

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

1.3.4.

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geen nieuwe cliënten meer in ondersteuning en weigert hij nieuwe cliënten. De Opdrachtnemer levert de maatwerkvoorzieningen tot aan de opzegdatum. Als de Opdrachtnemer ondanks de opzegtermijn nieuwe cliënten in ondersteuning neemt, vergoedt de Opdrachtgever deze maatwerkvoorzieningen niet.
- De Opdrachtnemer geeft schriftelijk aan hoe hij uitvoering geeft aan artikel 3.19.5.

Artikel 1.4: Herzieningsclausule

1.4.1

De Opdrachtgever kan de overeenkomst na overleg met Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever kan producten uit het regionale productenboek Wmo ‘aanzetten’.

Voorwaarden waaronder de Opdrachtgever kan wijzigen:

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

Wijzigingsvoorstel 2:

Aard en omvang van de wijziging:

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

Voorwaarden waaronder de Opdrachtgever kan wijzigen:

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

Wijzigingsvoorstel 3:

Aard en omvang van de wijziging:

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

Voorwaarden waaronder de Opdrachtgever kan wijzigen:

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

Wijzigingsvoorstel 4:

Aard en omvang van de wijziging:

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

Voorwaarden waaronder de Opdrachtgever kan wijzigen:

- De Opdrachtgever kan een product in het regionale productenboek alleen wijzigen als over de wijziging overeenstemming bestaat tussen alle Opdrachtgevers in de zorgregio die het betreffende product 'aan' hebben staan.
- De Opdrachtgever motiveert het besluit om producten te wijzigen en zendt dit schriftelijke besluit aan alle zorgOpdrachtnemers die de te wijzigen producten leveren. De termijn van zes maanden uit 1.4.1 gaat lopen op het moment dat zorgOpdrachtnemers het besluit hebben ontvangen.
- Als sprake is van een wezenlijke wijziging van de producten, dan organiseert de Opdrachtgever binnen de in 1.4.1 genoemde termijn van zes kalendermaanden een toelatingsprocedure zodat al gecontracteerde zorgOpdrachtnemers én potentiële zorgOpdrachtnemers zich voor deze gewijzigde producten kunnen aanmelden.
- Wijzigingen zijn wezenlijk als:
 - o deze zien op voorwaarden die eerder de toelating van andere zorgOpdrachtnemers mogelijk zou hebben gemaakt of andere zorgOpdrachtnemers 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 zorgOpdrachtnemer 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 Opdrachtgever kan de tarieven van producten in het regionale productenboek wijzigen.

Voorwaarden waaronder de Opdrachtgever kan wijzigen:

- De Opdrachtgever voert een kostprijsonderzoek uit dat voldoet aan wettelijke eisen.
- De Opdrachtgever kan het tarief van een product in het regionale productenboek alleen wijzigen als over de wijziging overeenstemming bestaat tussen alle Opdrachtgevers in de zorgregio die het betreffende product 'aan' hebben staan.
- De Opdrachtgever motiveert het besluit om het tarief van producten te wijzigen en zendt dit schriftelijke besluit aan alle zorgOpdrachtnemers die deze producten leveren. De termijn van zes maanden uit 1.4.1 gaat lopen op het moment dat zorgOpdrachtnemers 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 Opdrachtgever binnen de in 1.4.1 genoemde termijn van zes kalendermaanden een toelatingsprocedure zodat potentiële zorgOpdrachtnemers 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 Opdrachtgever kan bestedingsruimtes introduceren voor producten in het regionale productenboek.

Voorwaarden waaronder de Opdrachtgever kan wijzigen:

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer weigert een wijziging niet zonder goede reden. Als de Opdrachtnemer de wijziging niet aanvaardt, dan geldt die weigering als een opzegging van de overeenkomst met een opzegtermijn tot aan de ingangsdatum van de wijziging, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen in de wijzigingsmogelijkheden in artikel 1.4.1.

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

1.5.3

De Opdrachtgever die voor de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gedurende het proces;*
 - iv. *en stelt de Opdrachtnemer in de gelegenheid daarover schriftelijk zijn zienswijze te geven.*
- d) *De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever alle gestelde voorwaarden opnieuw in acht.*

1.5.4

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer;*
- c) *het aantal cliënten dat maatschappelijke ondersteuning heeft ontvangen in voorgaande perioden;*
- d) *te verwachten groei of krimp van de omzet bij de Opdrachtnemer en/of aantal cliënten dat maatschappelijke ondersteuning ontvangt;*
- e) *het aanbod aan producten en diensten van de Opdrachtnemer;*
- f) *overige tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer overeengekomen prestaties, waaronder trajectomvang en de samenwerking met het lokaal team.*

1.5.5

De Opdrachtgever stelt in overleg met de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer;*
- d) *cliënten die op de wachtlijst staan voor maatschappelijke ondersteuning bij de Opdrachtnemer;*
- 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 Opdrachtgever en de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. 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 Opdrachtgever;*
- h) *de wijze waarop de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever na levering altijd betaalt;*
- k) *tussentijdse actualisatie bijvoorbeeld op basis van nieuwe inzichten en/of gewijzigde omstandigheden, in onderlinge afstemming tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.*

1.5.6

Binnen de maximale bestedingsruimte levert de Opdrachtnemer de maatschappelijke ondersteuning zoals overeengekomen.

1.5.7

De Opdrachtgever is de eerstverantwoordelijke partij voor het bewaken van de bestedingsruimte. Als echter sprake is van specifieke toewijzing(en), dan is de Opdrachtnemer eerstverantwoordelijk voor het bewaken van de bestedingsruimte. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever dit schriftelijk mee aan de Opdrachtnemer. Als sprake is van een dergelijke situatie, dan treden Opdrachtgever en de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever neemt aan de hand van de specifieke situatie binnen 2 (twee) weken een besluit over een mogelijke aanpassing van de bestedingsruimte van de betreffende Opdrachtnemer. Zonder aanpassing van de maximale bestedingsruimte, door de Opdrachtgever schriftelijk in een addendum vastgelegd in deel 2, betaalt de Opdrachtgever niet de declaraties die de maximale bestedingsruimte overschrijden. De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer.

1.5.8

Als de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor meerdere vormen van maatschappelijke ondersteuning bestedingsruimte zijn overeengekomen, dan mag de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

1.5.9

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

1.5.10

Als Partijen een cliëntenstop overeenkomen op grond van lid 9, dan heft de Opdrachtgever deze stop weer op als de Opdrachtnemer weer ruimte heeft voor cliënten, gelet op de (nieuwe) maximale bestedingsruimte van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal – als deze meent dat sprake is van de situatie dat de Opdrachtgever de stop moet opheffen, omdat hij weer binnen de maximale bestedingsruimte zal blijven – dit met cijfers onderbouwd aangeven bij de Opdrachtgever. Het is aan de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van 6 (zes) kalendermaanden.

1.6.2

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

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

Artikel 1.7: 18-/18+

1.7.1

De Opdrachtnemer die een maatwerkvoorziening levert of gaat leveren aan een cliënt, waarbij die cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt en daarvóór via de Opdrachtgever een individuele voorziening jeugdhulp ontving, maar waarbij de Opdrachtnemer niet door de jeugdhulpOpdrachtnemer(s) tijdig is betrokken bij een ‘warme’ overdracht, maakt hiervan **melding** bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Tijdig is in dit geval minimaal anderhalf jaar voor de cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt.

1.7.2

De Opdrachtnemer organiseert de voorwaarden voor de inzet van een maatwerkvoorziening als de jeugdhulpOpdrachtnemer aantoont dat vanuit goed hulpverlenerschap van de jeugdhulpOpdrachtnemer 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 Opdrachtgever.

Artikel 1.8: Bibob-onderzoek

1.8.1

Op deze overeenkomst is de Wet Bibob van toepassing. Dat betekent dat Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst zelf onderzoek mag doen, op grond van de artikelen 7a, 7b en 7c van de Wet Bibob. Opdrachtgever mag ook het Landelijk Bureau Bibob om advies vragen. Het onderzoek en/of het advies mag gaan over:

1. Opdrachtnemer,
2. de combinant,
3. een onderaannemer, en/of,
4. één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders.

Dit is in lijn met artikel 5 lid 2 en artikel 9 lid 2 van de Wet Bibob.

1.8.2

Opdrachtnemer, combinant, onderaannemer en/of één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, verstrekken op eigen kosten alle gevraagde informatie over hun organisatie of persoon. Zij leveren deze informatie aan zodra Opdrachtgever of het Landelijk Bureau Bibob daarom vraagt.

1.8.3

Opdrachtgever laat Opdrachtnemer weten wanneer hij een Bibob-advies aanvraagt bij het Landelijk Bureau Bibob.

1.8.4

Na ontvangst van het advies – zoals bedoeld in artikel 1.8.3 van deze overeenkomst - informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer en biedt hij de mogelijkheid om een zienswijze te geven. Daarbij respecteert Opdrachtgever het beginsel van hoor en wederhoor. Vervolgens beslist Opdrachtgever of hij gevolgen verbindt aan het advies en zo ja, welke. Hij houdt daarbij rekening met de regels uit de Wet Bibob.

1.8.5

Het Bibob-advies helpt Opdrachtgever bij zijn afweging om:

- a. de overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden; of
- b. wel of geen toestemming te geven voor de inzet van een (beoogde) onderaannemer.

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:** Opdrachtnemers 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer:

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 Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer werkt actief samen met de netwerksamenwerking Samen055 aan de individuele doelen van cliënten. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zoekt naar effectiviteit en efficiëntie door samenwerking en afstemming te zoeken met (zorg)Opdrachtnemers en netwerken in de sociale basis.

Doorverwijzen naar voorzieningen:

- Dat de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever.

Artikel 1.11: Regionale overlegstructuur

1.11.1

De Opdrachtgever kan een vertegenwoordiging van alle gecontracteerde Opdrachtnemers uitnodigen voor regionale overlegvormen. Het staat Opdrachtnemer vrij om deze uitnodiging te aanvaarden of af te slaan. Wel verwacht de Opdrachtgever van alle Opdrachtnemers een pro-actieve inbreng en houding om de ondersteuning zo effectief en goedkoop mogelijk te organiseren.

1.11.2

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

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

1.11.3

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

1.11.4

In specifieke gevallen kan de Opdrachtgever individuele gesprekken voeren met Opdrachtnemer.

1.11.5

Iedere belangstellende kan via www.zorgregiomijov.nl kennis nemen van de te organiseren overlegvorm. Ook heeft de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever op de agenda van een regionale en/of lokale overlegvorm plaatsen.

Artikel 1.12: Beperking winstuitkering

1.12.1

De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer uitkeert op basis van de winst.

1.12.2

Als het netto-resultaat van de Opdrachtnemer boven de vastgestelde 4%-grens van de totale jaaromzet uitkomt, verplicht de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgevers 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 Opdrachtnemer verboden om gelden die door de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer sluit met de cliënt. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemers 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 Opdrachtnemer is verplicht het evaluatieverslag op het uitvoeringsplan tijdig aan te leveren bij de gemeentelijke toegang/lokaal team.

Artikel 1.15: Locatie specifiek

Als de Opdrachtnemer signalen ontvangt van overlast voor omwonenden bij een locatie waar cliënten maatschappelijke ondersteuning krijgen, neemt de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever te bespreken voor vervolgactie. De locaties van de Opdrachtnemer zijn veilig en indien van toepassing – kindvriendelijk

Artikel 1.16: Geheimhouding

1.16.1

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

1.16.2

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

1.16.3

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

1.16.5

De Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers de privacy en leefgewoonten van de cliënt respecteren en zich niet ongevraagd met privé zaken bemoeien. Bij zorgmijding past de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen als de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer persoonsgegevens voor de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat informatiebeveiliging en gegevensverwerking voldoen aan erkende normen zoals NEN-ISO-IEC 27001 of vergelijkbare overheidsnormen.

1.17.7

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer, tenzij de schadeveroorzakende gebeurtenis is te wijten aan de Opdrachtgever.

Artikel 1.18: Cliëntbejegening

1.18.1

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

1.18.2

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

Artikel 1.19: Cliëntparticipatie en Cliëntervaringen

1.19.1

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

1.19.2

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

Artikel 1.20: Communicatie over dienstverlening en cliënten

1.20.1

De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer eerst met de aan de Opdrachtnemer toegewezen contract-/accountmanager en de toezichthouder.

Artikel 1.21: Klachtenprocedure en afhandeling

1.21.1

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

1.21.2

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

1.21.3

De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer de afhandelingsperiode verlengen met maximaal vier weken. De Opdrachtnemer informeert de klager schriftelijk voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn.

1.21.5

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

1.21.6

De Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen ~~drie~~ vijf werkdagen schriftelijk over de ontvangst en behandeling van de klacht.

1.21.7

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

1.21.8

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

1.21.9

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

Artikel 1.22: Sociaals Return on Investment

1.22.1

De overeenkomst kent als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde 5% SROI van de (geraamde) opdrachtwaarde. Dit is een resultaatverplichting van toepassing op 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 Opdrachtnemers die minder dan € 250.000,-- per jaar aan omzet heeft voor deze opdracht.

1.22.2

Er zijn verschillende manieren waarop de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever is maatwerk mogelijk om de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever zich samen met ruim 90 aanbestedende diensten heeft gecommitteerd en dat onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst.

Artikel 1.23: Uitsluiting Opdrachtnemer

Als de overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer eerder is ontbonden of opgezegd omdat op de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever.

Artikel 1.24: Afwijken kwaliteitseisen productenboek

Het is alleen met schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever toegestaan voor een Opdrachtnemer 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 cliëntstelsel kan de Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemers 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: Opdrachtnemer 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: Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer daarom niet (separaat) declareren, behoudens de hierna genoemde dienstverlening. Opdrachtnemers 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 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 Opdrachtnemer hanteert bij declaratie de in de toewijzing verstrekte productcode, in lijn met de productcodelijst zoals opgenomen op 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 Opdrachtnemer enkel voor een deel van een tarief-eenheid maatschappelijke ondersteuning levert dan mag Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer mag de kosten die voortvloeien uit een no-show niet in rekening brengen aan de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer.

1.26.3

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

1.26.4

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

1.27.2

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

1.27.3

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

1.27.4

Bij overmacht of andere bijzondere omstandigheden kan de Opdrachtgever incidenteel de termijn verlengen. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever;
- 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever aan als een tekortkoming in de nakoming van de hoofdaannemer.

Artikel 1.29: Deugdelijke administratie

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

1.29.2 De Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met de in de gecontracteerde dienstverlening genoemde productcodes welke naar opdrachtgever wordt verstuurd.

Artikel 1.30: Tijdigheid declaraties Wmo

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

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

1.30.3 Als de Opdrachtnemer de termijn voor aanlevering van een plan van aanpak overschrijdt, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer de termijnen in het plan van aanpak overschrijdt, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer op dit punt in gebreke en ziet de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden op basis van Artikel 3.19.4.

Artikel 1.31 Aanvulling SAP

De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever de Opdrachtnemer aanmaant. Hiermee wijken Partijen ten gunste van de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever en alle Opdrachtnemers waarmee de Opdrachtgever een overeenkomst sluit]

Deel 2: Bepalingen die gelden tussen de Opdrachtgever en een individuele Opdrachtnemer waarmee de Opdrachtgever een overeenkomst sluit

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

2.n.1

[Indien aanwezig: Als de Opdrachtgever met meer Opdrachtnemers een overeenkomst sluit en met individuele Opdrachtnemers 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 Opdrachtnemer levert maatschappelijke ondersteuning aan cliënten die volgens de regels naar hem zijn verwezen (acceptatieplicht). Uitzonderingen gelden als:

- a) de Opdrachtgever een cliëntenstop oplegt of partijen dit samen afspreken;
- b) de Opdrachtnemer aantoonbaar niet de juiste ondersteuning kan geven;
- c) de maximale bestedingsruimte bereikt is of bijna bereikt wordt.

3.1.2

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

Onder verantwoorde maatschappelijke ondersteuning verstaan Partijen voorzieningen van goede kwaliteit (zoals wettelijk en in deze overeenkomst omschreven) die de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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)Opdrachtnemers, dan is de Opdrachtgever ervoor verantwoordelijk dat de verschillende diensten optimaal op elkaar aansluiten, mits de Opdrachtgever niet een derde heeft aangewezen om deze verantwoordelijkheid op zich te nemen.

3.1.4

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

Opdrachtnemer eveneens kan aantonen dat deze niet aanwezig zijn of dat deze, gezien de ondersteunings- of hulpvraag, niet afdoende zijn, dan dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de gebruikte methodieken gelijkwaardig zijn aan evidence-based, practice-based of historisch

en in de branche gangbare methodieken. Als de Opdrachtnemer de voorgeschreven methodieken niet gebruikt of kan aantonen dat gebruikte methodieken gelijkwaardig zijn, kan de Opdrachtgever, 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer gebruikmaakt van marketing, dan houdt de Opdrachtnemer zich aan de "gedragsregels voor marketing". Deze gedragsregels houden in dat de Opdrachtnemer:

- 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 Opdrachtnemer. 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever.

Artikel 3.4: Continuïteit van maatschappelijke ondersteuning

3.4.1

De Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning.

3.4.2

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

3.5.1.

De Opdrachtnemer spant zich in om wachttijden te voorkomen. Als op de maatschappelijke ondersteuning die de Opdrachtnemer biedt specifieke, landelijk vastgestelde normen voor wachttijden van toepassing zijn, past de Opdrachtnemer deze toe. Bestaan deze landelijk vastgestelde normen niet, dan zijn de actuele Treeknormen van toepassing. Als de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geeft actief informatie over wachttijden en wachttijdbeheer aan de Opdrachtgever, of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde, als die daarom vraagt. In het geval van wachttijden informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief (dus voor het ontstaan, de ontwikkeling en het einde van de wachttijden).

3.5.3

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

3.5.4

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

3.5.5

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer deze opdracht te verstrekken als de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer

Als de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever over een mogelijke oplossing. De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever schriftelijk informeren over deze cliëntenstop volgens de hierover met de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer stelt een cliëntenstop pas in na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Artikel 3.7: Weigering en beëindiging van maatschappelijke ondersteuning

De Opdrachtnemer kan het leveren van maatschappelijke ondersteuning aan de cliënt weigeren of beëindigen, mits wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzetten. De Opdrachtnemer dient bij opzegging aan de cliënt een opzegtermijn te hanteren van minimaal 1 (één) kalendermaand en daarnaast actief mee te werken met de Opdrachtgever voor het vinden van een passend alternatief aanbod als de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde maatschappelijke ondersteuning tot een

passend alternatief is gevonden of passende overbruggingszorg door de Opdrachtnemer is geregeld.

Artikel 3.8: Wijziging ondersteuningsbehoefte

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

Artikel 3.9: Hoofd- en onderaanneming^{1 2}

3.9.1

De Opdrachtnemer meldt vooraf aan de opdrachtgever als hij maatschappelijke ondersteuning wil uitbesteden aan een onderaannemer. Hij heeft daarvoor schriftelijke toestemming nodig, behalve bij een zelfstandige zonder personeel. De onderaannemer houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving en de bepalingen zoals opgenomen in deze overeenkomst. De Opdrachtgever mag – om dat te kunnen toetsen - daarvoor een Bibob-onderzoek uitvoeren of laten uitvoeren, zoals bedoeld in artikel 1.8 van de overeenkomst. Als de uitkomst van dat onderzoek daartoe aanleiding geeft, weigert de Opdrachtgever de inzet van de onderaannemer. De Opdrachtnemer stelt zelf het ondersteuningsaanbod voor de cliënt samen en legt hierover verantwoording af aan de Opdrachtgever.

3.9.2

De Opdrachtnemer schakelt voor eigen rekening en risico een onderaannemer in; dit doet niet af aan de verplichtingen die Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zelf.

3.9.4

De hoofdaannemer geeft de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever aan de hoofdaannemer is het inschakelen van onderaannemer(s) door een onderaannemer toegestaan.

¹ 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>).

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

3.9.6

De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Hij mag namens alle betrokkenen contact hebben met de opdrachtgever. De opdrachtgever betaalt alleen aan de Opdrachtnemer, niet aan onderaannemers. Alleen de Opdrachtnemer kan rechten uitoefenen tegenover de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 2: Informatievoorziening, overleg en uitwisseling gegevens

Artikel 3.10: Informatievoorziening aan de Opdrachtgever

3.10.1

De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever desgevraagd de gegevens, waaronder ook persoonsgegevens zoals bepaald in de AVG:

- 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 Opdrachtnemer daartoe gehouden is op grond van de Wmo 2015 of anderszins gegevensverstrekking aan de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer op grond van de Wmo 2015 is toegestaan.

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat de Opdrachtnemer direct informatie kan verstrekken aan de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer in ieder geval als volgt:

- a) Als bij de Opdrachtnemer een onderzoek heeft plaatsgevonden door een toezichthouder waarbij de toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de Opdrachtnemer en/of één of meer vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer, zoals bestuurders of toezichthouders, dan informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer een afschrift van het onderzoek en de te nemen maatregel, voor zover deze niet openbaar zijn.
- e) Op verzoek van de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemer(s).

- f) Op verzoek toont Opdrachtnemer aan dat hij voldoet aan de landelijke afspraken over financiële verantwoording. Hij levert daarbij ook een accountantsverklaring aan als dat volgens die afspraken noodzakelijk is.

3.10.4

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

3.10.5

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

3.10.6

Opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoeken van de gemeentelijke rekenkamer of rekenkamercommissie. Hij levert alle gevraagde informatie en documenten op tijd aan.

3.10.7

Opdrachtnemer, combinant, onderaannemer en/of één of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, doen direct en schriftelijk een melding aan Opdrachtgever zodra zich één van de onderstaande situaties voordoet binnen hun organisatie of persoon:

- a. een overheidsinstantie start een handhavingstraject of maakt het voornemen daartoe bekend;
- b. een instantie legt een bestuurlijke boete op (waaronder een fiscale vergrijpboete) of maakt het voornemen daartoe bekend;
- c. de partij krijgt de status van verdachte;
- d. de partij ontvangt een strafrechtelijke veroordeling.

Opdrachtgever kan aan de melding rechtsgevolgen verbinden.

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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige, juiste en volledige aanlevering van berichten in het iWmo berichtenverkeer aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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)³

3.15.1

³ Artikel 10a Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

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

3.15.3.

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

3.15.4

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

Artikel 3.16: Toezicht en handhaving

3.16.1

Het college van de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever handhaaft op regelovertreding.

3.16.2

Onverlet wettelijke bepalingen, verliest de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever 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.

Artikel 3.17: Integriteit

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

Artikel 3.18: Bevindingen toezichthouders

Als bevindingen van toezichthoudende 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 Opdrachtnemer, dan betreft de Opdrachtgever de gevolgen van deze bevindingen op deze overeenkomst. Dit geldt ook als de rapporten betrekking hebben op één of meer vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer, zoals bestuurders of toezichthouders.

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 Opdrachtnemer toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan heeft de Opdrachtgever onverminderd alle andere haar toekomende 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

Als Opdrachtnemer tekortschiet, moet hij schade aan Opdrachtgever en cliënten vergoeden. Opdrachtgever moet wel proberen de schade te beperken. Opdrachtnemer blijft de ondersteuning goed uitvoeren.

3.19.3

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

3.19.4

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer voldoet aan de uitsluitingsgronden of niet meer voldoet aan de uitvoeringseisen of geschiktheidseisen die gesteld zijn in de Gemeentelijke inkoopdocumenten;
- b) als de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer een herstelsanctie van de Opdrachtgever niet uitvoert;

- d) als de Opdrachtgever concludeert dat de Opdrachtnemer de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning in zodanige mate niet op peil heeft dat de Opdrachtgever 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.
- f) de Opdrachtgever op basis van eigen onderzoek op grond van de Wet Bibob een negatieve conclusie trekt over de Opdrachtnemer, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze partijen, zoals bestuurders of toezichthouders, met inachtneming van het begrip 'betrokkene' uit de Wet Bibob;
- g) het Landelijk Bureau Bibob een negatief advies uitbrengt over de Opdrachtnemer, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze Partijen, met inachtneming van het begrip 'betrokkene' uit de Wet Bibob;
- h) de Opdrachtnemer, de combinant, een onderaannemer en/of een of meer vertegenwoordigers van deze partijen de gevraagde informatie niet, niet volledig of niet op tijd leveren aan de opdrachtgever en/of het Landelijk Bureau Bibob;
- i) een instantie een bestuurlijke boete oplegt, waaronder een fiscale vergrijpboete.

3.19.5

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.

3.19.6

In geval van ontbinding of opzegging van deze overeenkomst of beëindiging van de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer, werkt de Opdrachtnemer mee aan de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning aan de cliënten. De Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht van cliënten aan een andere, gecontracteerde, Opdrachtnemer en doet dit in overleg met en na akkoord van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt met inachtneming van de wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens, op verzoek van de Opdrachtgever onverwijld een lijst ter beschikking met daarop de klantgegevens van de cliënten die bij hem maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Ook treedt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer mag rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst niet overdragen aan anderen. Dat mag alleen met schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Deze toestemming kan voorwaarden hebben (waaronder begrepen maar niet beperkt tot het verkrijgen van extra (financiële) zekerheid). Bij pandrechten geldt deze beperking niet.

3.20.2

De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer de Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer levert.

3.20.3

De Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer door de overnemende partij is geborgd.

Artikel 3.21: Financiële verantwoordelijkheid

3.21.1

De Opdrachtnemer stelt zich niet garant voor derden tenzij de Opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijke toestemming geeft.

3.21.2

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

3.21.3

Als een derde ten laste van de Opdrachtnemer beslag legt onder de Opdrachtgever (derdenbeslag), dan kan de Opdrachtgever de eventueel hieruit voortvloeiende kosten op de Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een overeenkomst die is voorzien van doorhalingen en/of mededelingen van de Opdrachtnemer van welke aard dan ook als ongeldig te beschouwen. Als de Opdrachtgever van dit recht gebruikmaakt, stelt het de Opdrachtnemer daarvan schriftelijk in kennis. In dat geval zendt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer eenmalig de ongewijzigde overeenkomst alsnog toe en stelt de Opdrachtgever de

Oprachtnemer in de gelegenheid binnen een termijn van 3 (drie) weken door ondertekening en terugzending aan de Opdrachtgever 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

3.26.1

- a) Partijen sturen mededelingen over deze overeenkomst altijd schriftelijk. Mondelinge afspraken gelden pas als die schriftelijk zijn bevestigd.
- b) Opdrachtgever blijft altijd verantwoordelijk voor zijn wettelijke taken. Als hij iets moet doen, uit hoofde van zijn bestuurlijke verantwoordelijkheden of de wet, wat niet past binnen deze overeenkomst, dan is dat geen toerekenbare fout van Opdrachtgever.
- c) Deze afspraken gelden ook voor andere overeenkomsten die Partijen later sluiten.

3.26.2

Op deze overeenkomst gelden de laatste model-inkoopvoorwaarden van de VNG (november 2025). Afwijkingen daarvan zijn in deze overeenkomst opgenomen. De volgende artikelen uit de VNG-voorwaarden gelden niet: 16, 20.1, 20.2, 21, 22, 23 en 25.3. Oprachtnemer verklaart dat hij deze voorwaarden heeft ontvangen en hiermee akkoord gaat. Voorwaarden van Opdrachtnemer of derden gelden niet.

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

3.28.1

Als de Opdrachtgever schade veroorzaakt tijdens de looptijd van de overeenkomst, en dit te maken heeft met zijn verplichting om maatschappelijke ondersteuning te vergoeden, dan betaalt de Opdrachtgever nooit meer dan het afgesproken bedrag voor die ondersteuning. De opdrachtgever is niet aansprakelijk voor gevolgschade.

3.28.2

Als de Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt en dit aan hemzelf te wijten is, dan is hij aansprakelijk voor de schade die de opdrachtgever daardoor lijdt of nog zal lijden. Daarbij geldt de volgende beperking van de aansprakelijkheid:

- Als de Opdrachtnemer een micro-onderneming is: EUR 1.250.000,00 per gebeurtenis en EUR 2.500.000,00 per contractjaar (of een gedeelte van een jaar) dat de overeenkomst loopt.
- In alle andere gevallen: EUR 2.500.000,00 per gebeurtenis en EUR 5.000.000,00 per contractjaar (of een gedeelte van een jaar) dat de overeenkomst loopt.

Samenhangende gebeurtenissen merken Partijen daarbij aan als één gebeurtenis

3.28.3

De beperking van aansprakelijkheid uit 3.28.1 en 3.28.2 vervalt in de volgende gevallen:

- als sprake is van schadevergoeding vanwege overlijden of letsel;
- als de partij die tekortschiet of haar personeel opzettelijk of met grove schuld handelt;
- bij schending van artikel 8 van de Algemene inkoopvoorwaarden;
- bij schending van artikel 3.31 van deze overeenkomst en/of artikel 9 van de Algemene inkoopvoorwaarden, inclusief de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst voor Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken.

3.28.4

De Opdrachtnemer sluit bij het aangaan van de overeenkomst een passende verzekering af voor de uitvoering van de overeenkomst. Hij houdt deze verzekering actief gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

3.28.5

De Opdrachtnemer wijzigt het verzekerde bedrag of de polisvoorwaarden tijdens de looptijd van de overeenkomst niet ten nadele van de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming geeft.

3.28.6

Als de Opdrachtnemer nog niet beschikt over een verzekering die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, sluit hij deze alsnog af. Hij houdt deze verzekering ten minste aan zolang de uitvoering van de overeenkomst duurt.

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 Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever;
- 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 Opdrachtnemer weigert een wijziging niet zonder goede reden. Als de Opdrachtnemer de wijziging niet aanvaardt, dan geldt die weigering als een opzegging van de overeenkomst met een opzegtermijn tot aan de ingangsdatum van de wijziging, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen in de wijzigingsmogelijkheden in artikel 1.4.1.

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 Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke is, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever over de getroffen maatregelen.

Opgemaakt te [plaats] d.d. [datum]

De ondergetekenden,

Opdrachtgever
namens dezen,

Opdrachtnemer
namens dezen,

[voorletters, naam]
[functie]

[voorletters, naam]
[functie]