

Versie: 13-11-2018 (inclusief alle mutaties FO tot en met oktober 2018)

## **Deelovereenkomst voor het leveren van Maatwerkvoorziening Begeleiding**

(de **Deelovereenkomst**) is ingegaan op 1 januari 2015 en verlengd met ingang van 1 januari 2018.

### **Partijen:**

**De Gemeenten in de regio Midden-Holland**, te weten de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas (hierna: "**Gemeente**"), rechtsgeldig vertegenwoordigd ingevolge artikel 4.1 van de Samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein regio Midden-Holland door de, verantwoordelijke wethouder voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente Gouda

en

**Dienstverleners** genoemd in **bijlage 1** (hierna: "**Dienstverleners**").

Gemeenten en Dienstverleners worden hierna gezamenlijk aangeduid als "**Partijen**".

Dienstverleners worden separaat van elkaar aangeduid als "**Dienstverlener**".

### **Partijen overwegen bij het aangaan van de Deelovereenkomst als volgt:**

- A. Gemeente heeft op 1 mei 2014 een Basisovereenkomst Sociaal Domein Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: "Basisovereenkomst") voor ondertekening opengesteld voor Dienstverleners. Dienstverleners hebben deze Basisovereenkomst ondertekend.
- B. De Basisovereenkomst ziet op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie van onderdelen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), te weten: individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, naar de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) door Gemeente en Dienstverleners tezamen.
- C. De Basisovereenkomst ziet ook op een verantwoorde uitvoering van voorzieningen die al onder de Wet maatschappelijke ondersteuning vallen, voor zover de gemeenten daartoe besluiten.
- D. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in de regio Midden-Holland in samenspraak van Gemeente met Dienstverleners komen tot een nieuwe invulling van de onderdelen die uit de AWBZ overgeheveld worden naar de Wmo, maar ook de bewaking van een gedegen uitvoering van taken die al onder de Wmo vallen, zoals de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden.
- E. Partijen wensen voor de Maatwerkvoorziening Begeleiding verder afspraken

te maken en deze vast te leggen in deze Deelovereenkomst.

F. Ondertekening van de Deelovereenkomst stelt de Dienstverlener in staat Inwoners uit deze regio in zorg te nemen en de zorg betaald te krijgen.

G. Deze invulling van diensten moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Inwoners centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen waarbij Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.

H. Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Dienstverleners en hun medewerkers en de faciliterende rol van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.

I. De Maatwerkvoorziening Begeleiding bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid van een Inwoner die zonder deze Maatwerkvoorziening Begeleiding zou moeten verblijven in een instelling of zou verwaarlozen en komt pas in beeld als zorg of een Algemene voorziening niet langer toereikend is.

J. Gemeenten hebben op 30 mei 2017 het Inkoopkader 2018-2020 'Overeenkomsten met zorg geregeld' vastgesteld en wensen het daarin verwoorde beleid te realiseren onder meer door verlenging en aanpassing van deze Deelovereenkomst. Dienstverleners hebben kennis genomen van genoemd inkoopkader en wensen bij te dragen aan de daarin geformuleerde doelstellingen.

K. Bij deze eerste verlenging van de contractduur is, naar aanleiding van genoemd inkoopkader en de ervaringen met de uitvoering van deze Deelovereenkomst en na besluitvorming aan de fysieke overlegtafel, een aantal artikelen aangepast en zijn enkele nieuwe artikelen opgenomen.

Ten behoeve van de leesbaarheid van de Deelovereenkomst zijn deze aanpassingen en aanvullingen, alsmede eerder door de fysieke overlegtafel besloten aanpassingen en aanvullingen, in de tekst van de Deelovereenkomst opgenomen.

**Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:**

## **Artikel 1 Begrippen**

- 1) Algemene voorziening: diensten die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk zijn en die zijn gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.
- 2) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Begeleiding.
- 3) Calamiteit: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Inwoner heeft geleid.
- 4) Collectieve voorziening: een collectief georganiseerde Maatwerkvoorziening.
- 5) Dagdeel: de duur van een dagdeel is per dienst vastgelegd in bijlage 2..
- 6) Declaratiereg: een betalingsverplichting op cliëntniveau
- 6) Deelovereenkomst: deze Overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.
- 7) Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan inwoners van Gemeente.
- 8) Factuur: een document dat een betalingsverplichting weergeeft en bestaat uit een samenstel van Declaratieregels.
- 8) Fraudeonderzoek: een onderzoek waarbij de Gemeente nagaat of de Dienstverlener valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van deze Overeenkomst betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop de Inwoner dan wel Dienstverlener geen recht heeft of recht kan hebben.
- 9) Inwoner: een inwoner van Gemeente, geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP), die een Besluit heeft ontvangen.
- 10) Maatwerkvoorziening Begeleiding: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten:
  - a) ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen logeren in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger en het daarvoor noodzakelijke vervoer;
  - b) ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer.
- 11) Materiële controle: een onderzoek waarbij de gemeente nagaat of de door de zorgaanbieder in rekening gebrachte prestatie is geleverd en of die prestatie:
  - a. aansluit bij een door of namens het college afgegeven beschikking, inhoudende dat Inwoner in aanmerking komt voor begeleiding,
  - b. indien het college een aanbieder heeft gemandateerd om namens hem begeleiding te verstrekken, binnen dat mandaat valt.
- 12) Plan van aanpak: een plan opgesteld door Gemeente met daarin een beschrijving van de eigen kracht, het sociale netwerk, Algemene voorzieningen en/of Maatwerkvoorzieningen die een Inwoner nodig heeft om zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te participeren.
- 13) Sociaal Team: lokaal georganiseerd team van professionals dat adviseert over toegang tot Wmo-maatwerkvoorzieningen. In de gemeente Krimpenerwaard wordt deze functie vervuld door de Afdeling samenleving en

zorg.

14) Toegang: activiteiten die erop gericht zijn vast te stellen of een inwoner in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening. De werkwijze verschilt per gemeente.

15) Verwijzer: persoon of organisatie met de bevoegdheid te verwijzen naar een Maatwerkvoorziening op basis waarvan de Gemeente een Besluit neemt. Het betreft de volgende functies en organisaties: huisarts, medisch specialist, gecertificeerde instelling, rechter.

16) Zorg: dienstverlening waarvoor de Inwoner op grond van een Besluit in aanmerking komt.

## **Artikel 2 Voorwerp van de Deelovereenkomst**

Dienstverlener verleent in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Begeleiding zoals weergegeven in **bijlage 2** en in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst en haar bijlagen. .

## **Artikel 3 Algemene voorwaarden**

1. Op de Deelovereenkomst zijn de 'Algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van de Gemeente Gouda' (**bijlage 3**) van toepassing.

2. De algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener zijn niet van toepassing op de Deelovereenkomst.

3. Indien wettelijk verplicht zijn wel leveringsvoorwaarden van toepassing op de overeenkomst die Dienstverlener sluit met een Inwoner voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Begeleiding onder de Deelovereenkomst.

4. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:

- de Deelovereenkomst;
- de Basisovereenkomst;
- de 'Algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van Gemeente Gouda'.

## **Artikel 4 Duur van de Deelovereenkomst**

1. De Deelovereenkomst gaat in op 1 januari 2015 en eindigt op 31 december 2020.

2. Gemeente kan de Deelovereenkomst twee maal verlengen met een periode van twee jaar (van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2022 en van 1

januari 2023 tot en met 31 december 2024)..

De verlenging geschiedt schriftelijk en uiterlijk zes kalendermaanden voor het aflopen van de contractperiode. Een en ander onverminderd de mogelijkheid om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen conform artikel 5 van de Overeenkomst.

3. Van toepassing als Dienstverlener een dochteronderneming is van een andere onderneming (moedermaatschappij).  
Dienstverlener legt een schriftelijke verklaring van zijn moedermaatschappij over, waarin de moedermaatschappij zich tegenover Gemeente verbindt om op de enkele schriftelijke mededeling dat de Dienstverlener te kort is geschoten in de nakoming van een uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting, zorg te dragen dat de betreffende verplichting alsnog wordt nagekomen overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst. Deze bepaling heeft een opschortend karakter. Pas als de genoemde verklaring is overgelegd, treedt de Overeenkomst in werking.

## **Artikel 5 Opzegging van de Deelovereenkomst**

1. Elke Partij kan deze Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de opgezegde partij is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst in beginsel voort met overige Dienstverleners, tenzij de Gemeente de Overeenkomst opzegt met alle Dienstverleners tegelijk, waarbij de Overeenkomst voor Partijen eindigt.
2. Als een Dienstverlener gebruik maakt van de in lid 1 en lid 6 bedoelde mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met Gemeente en andere Dienstverleners over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde mogelijke overname.
3. Gemeente kan de Overeenkomst met een Dienstverlener tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct beëindigen:
  - als een fusie of overname van Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;
  - als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Deelovereenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden;
  - als aan Dienstverlener surseance van betaling is verleend of als Dienstverlener in staat van faillissement verkeert;
  - als Dienstverlener bij een onherroepelijk vonnis of arrest is

veroordeeld op een van de gronden genoemd in artikel 2.86  
Aanbestedingswet 2012.

De Deelovereenkomst wordt voortgezet door Gemeente met overige  
Dienstverleners.

4. Gemeente controleert steekproefsgewijs of Dienstverleners de begeleiding uitvoeren zoals uitgewerkt in het Besluit en/of het Plan van aanpak. Gemeente past bij de controlewerkzaamheden het Landelijk controleprotocol toe. Als Gemeente constateert dat Dienstverlener toerekenbaar tekortschiet in de uitvoering van de begeleiding zoals uitgewerkt in het Besluit en/of het Plan van aanpak, stelt hij Dienstverlener schriftelijk in gebreke. Dienstverlener krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door Gemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Dienstverlener ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan trekt Gemeente de Dienstverleningsopdracht in. Gemeente is daarbij niet verplicht tot het betalen van schadevergoeding of andere kosten.
5. Als Gemeente in een kalenderjaar drie keer een Dienstverleningsopdracht terugtrekt bij dezelfde Dienstverlener, dan voldoet Dienstverlener niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en maakt Gemeente jegens deze Dienstverlener gebruik van zijn mogelijkheden zoals beschreven in het derde lid.
6. Elke Partij kan de afspraken over de levering van één of meerdere specifieke diensten zoals opgenomen in bijlage 2A van deze DO tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de opgezegde partij is ontvangen

#### **Artikel 6 Wijzigingen in wet- en regelgeving en/of uitvoering van overheidsbeleid**

1. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid treden de Gemeente en Dienstverleners in overleg via de fysieke overlegtafel.
2. In het vorige lid bedoelde overleg zoeken de Gemeente en Dienstverleners gezamenlijk in redelijkheid naar een oplossing waarbij het door de Rijksoverheid aan de Gemeente beschikbaar gestelde budget voor Begeleiding een leidende factor is.

## **Artikel 7 Fysieke overlegtafel**

1. In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 10 van de Basisovereenkomst zal de Gemeente onderwerpen die deze Overeenkomst aangaan en ten aanzien waarvan geldt dat het volgen van de procedure zoals beschreven in artikel 10 van de Basisovereenkomst mogelijk in strijd is met enige bepaling in wet- en regelgeving (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend de Mededingingswet), niet inbrengen in de fysieke overlegtafel en over deze onderwerpen niet via het besluitvormingstraject dat is opgenomen in artikel 10 van de Basisovereenkomst besluiten. Indien de situatie zoals hiervoor beschreven zich voordoet zal de Gemeente Dienstverleners daarover informeren.
2. In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 9.9 van de Basisovereenkomst kan de Gemeente gemotiveerd de in dat artikel opgenomen termijn van twee weken verkorten of verlengen. Gemeente informeert de Dienstverleners daarover onder vermelding van de redenen daartoe.
3. In afwijking van hetgeen bepaald is in artikel 8 van de Basisovereenkomst kan de Gemeente gemotiveerd besluiten (delen van) stukken die onderwerpen bevatten waarvan het juridisch dan wel beleidsmatig niet verantwoord is die op een openbare website te plaatsen, niet te publiceren op de website. Deze stukken worden vertrouwelijk aan de Dienstverleners toegezonden.

## **Artikel 8 Toetreding**

1. Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Voor deelname aan de Deelovereenkomst is ondertekening van de Basisovereenkomst een voorwaarde.
2. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij namens alle Partijen de Deelovereenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen, met Dienstverlener, waarvoor Dienstverleners voor zover nodig Gemeente machtigen.

## **Artikel 9 Eisen aan de Maatwerkvoorziening Begeleiding**

Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Begeleiding aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de bijlagen bij de Deelovereenkomst.

## **Artikel 10 Prijsstelling**

1. Dienstverlener die een opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Begeleiding ontvangt van Gemeente, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals vastgelegd in **bijlage 2**.

De in bijlage 2 vermelde tarieven omvatten alle kosten. Dienstverlener is niet gerechtigd naast de in bijlage 2 vermelde tarieven extra kosten of toeslagen bij Gemeente in rekening te brengen, tenzij dit expliciet is vastgelegd in bijlage 2.

2. Jaarlijks vindt een indexering plaats van de tarieven zoals vastgelegd in bijlage 2
3. Als er noodzaak is tot lagere zorguitgaven (bijv verlaging van de rijksbudgetten), treden partijen in overleg over de wijze waarop de bestedingsvermindering kan worden gerealiseerd.

## **Artikel 11 Facturatie en betaling**

1. Dienstverlener hanteert bij facturatie de in het Besluit verstrekte productcode, in lijn met de productcodelijst zoals opgenomen in bijlage 2, met de daarin vermelde tarieven per dienst, per eenheid en hanteert daarbij in bijlage 2 geformuleerde facturatie-eisen.
2. Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners (in dat geval een penvoerder) stuurt één maal per vier weken, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na het einde van een periode van vier weken een Factuur met betrekking tot de in die periode verleende Begeleiding, door middel van het bericht 'Facturatie'. Dit bericht is de enige Factuur die Dienstverlener aan Gemeente stuurt voor verleende begeleiding.. Van de in deze bepaling genoemde termijn kan worden afgeweken in de bijlage(n) bij de Deelovereenkomst.

Partijen komen overeen dat het bericht 'Facturatie' wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen Partijen overeen dat het bericht 'Facturatie' beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze Deelovereenkomst, tenzij expliciet anders is overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.

3. Ten behoeve van elke Factuur met betrekking tot deze Deelovereenkomst zijn de gegevens van toepassing, zoals vermeld in bijlage 2, als ware zij weergegeven op elke individuele Factuur.
4. Indien Gemeente een Declaratieregel afkeurt, dan wordt de afgekeurde



regel door Dienstverlener expliciet gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd opnieuw aangeleverd.

5. Betaling van goedgekeurde Declaratieregels vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het Factuurbericht,, mits de Factuur tijdig is ingediend. In geval Gemeente de Factuur niet heeft ontvangen binnen de in het eerste lid genoemde termijn, stuurt de Gemeente de Dienstverlener een herinnering, waarin de Dienstverlener een redelijke termijn wordt gegeven om de Factuur alsnog in te dienen. Als de Dienstverlener vervolgens de factuur niet binnen de in de herinnering genoemde termijn heeft ingediend kan Gemeente per Inwoner waarop de Factuur betrekking heeft € 40,- administratiekosten in rekening te brengen bij de Dienstverlener alsmede de toewijzing van Inwoners opschorten. Deze maatregel heeft geen betrekking op Facturen die betrekking hebben op begeleiding die in 2017 aan Inwoners is verleend. De gemeente zal zich terughoudend opstellen bij het toepassen van deze maatregelen. In ieder geval zal de Gemeenten deze maatregelen niet eerder toepassen dan twee maanden na afgifte van de betreffende beschikking in die gevallen waarin de Gemeente de betreffende beschikking niet binnen de wettelijke termijn heeft afgegeven
6. Declaratieregels komen alleen voor betaling in aanmerking als deze zijn gebaseerd op een Besluit. Als in het Besluit een maximum aantal eenheden is vermeld voor de Begeleiding vergoedt Gemeente niet meer dan dit maximum aantal eenheden, tenzij Partijen hierover afwijkende afspraken hebben gemaakt en deze schriftelijk hebben vastgelegd.
7. Alleen direct cliëntgebonden uren zijn declarabel. Hieronder wordt verstaan uren besteed aan werkzaamheden in direct contact met de Inwoner of zijn systeem. Onder 'direct contact' wordt verstaan persoonlijk of telefonisch contact of schriftelijk contact (inclusief e-mail). Tot het 'systeem' van de Inwoner behoren alle direct bij de Inwoner betrokken familieleden, vrienden, docenten en onafhankelijke professionals die direct contact hebben met de Inwoner zoals, maar niet beperkt tot, de huisarts en de schoolarts.
8. De kosten van indirect cliëntgebonden en niet cliëntgebonden uren zijn opgenomen in het uurtarief.
9. Ten onrechte door Gemeente gedane betalingen leiden tot terugvordering van hetgeen ten onrechte is voldaan vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten van terug- en invordering, al dan niet door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.
10. Dienstverlener kan een vergoeding van de Inwoner vragen in verband met het niet tijdig door de Inwoner gemelde verzuim van reeds gemaakte afspraken met betrekking tot de begeleiding (no show). Indien de Dienstverlener aan de Inwoner een eigen bijdrage vraagt voor het niet

tijdig, dat wil zeggen korter dan 24 uur voor het tijdstip van de afspraak, afmelden, stelt de Dienstverlener een redelijke bijdrage vast.

11. 'No show'

- o Wanneer bij ambulante vormen van zorg door afwezigheid van de Inwoner de Zorg niet kan worden geleverd, vindt geen declaratie plaats van de voor deze Inwoner gereserveerde tijd.
- o Bij kortdurende vormen van intramurale zorg wordt geen dag(deel) gedeclareerd indien de Inwoner niet aanwezig is.
- o Bij langdurende vormen van intramurale zorg wordt
  - geen dag(deel) gedeclareerd indien Inwoner korter dan twee weken afwezig is (bijvoorbeeld ziekenhuisopname of weekendverlof);
  - bij afwezigheid van de Inwoner langer dan twee aaneengesloten weken, kan de Zorg voor een maximale periode van twee weken gedeclareerd worden.
- o Wanneer partijen overeenkomen dat ter compensatie van bovenstaande niet declarabele maar wel structureel voorkomende kortdurende afwezigheid (bijvoorbeeld weekendverlof of als onderdeel behandelprogramma) een opslag op het tarief nodig is, dan is dit verwerkt in het tarief.

## **Artikel 12 Inspanningsverplichting**

Dienstverlener spant zich er aantoonbaar voor in dat hij de Maatwerkvoorziening Begeleiding aan de Inwoner levert overeenkomstig de gangbare kwaliteitsmaatstaven in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van de Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van deze Maatwerkvoorziening.

## **Artikel 13 Overmacht**

Partijen respecteren de wettelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen Gemeente en Dienstverlener met betrekking tot hetgeen in de wet is bepaald ter zake van overmacht.

## **Artikel 14 Gedeeltelijke nietigheid**

Indien de Deelovereenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan wijzigt de geldigheid van de overige bepalingen niet. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Deelovereenkomst zodanig dat deze niet langer

nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

## **Artikel 15    Evalueren en wijzigingen**

1. Partijen bespreken in het Netwerk Sociaal Domein Midden Holland, zoals georganiseerd in de Basisovereenkomst, zo vaak als Gemeente noodzakelijk acht, de bepalingen en de uitvoering van de Deelovereenkomst.
2. Gemeente kan de Deelovereenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Deelovereenkomst, voorzien van bijlage(n). Indien slechts zaken uit de bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende om de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken hebben geen rechtskracht.

## **Artikel 16    Ontwikkelagenda**

Partijen komen een ontwikkelagenda overeen in bijlage 9 voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder willen ontwikkelen. Het ontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Overeenkomst en bijlagen.

## **Artikel 17    Privacy en gegevensverwerking**

1. Partijen handelen bij de verwerking van persoonsgegevens en informatie-uitwisseling in het kader van de Deelovereenkomst, de toegang/toeleiding tot en de uitvoering van de Begeleiding overeenkomstig de regels die daarvoor zijn gesteld bij of krachtens Algemene verordening gegevensbescherming (tot 25 mei 2018: de Wet bescherming persoonsgegevens), de Wet maatschappelijke ondersteuning, en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving alsmede gedrags- en beroepscode's.
2. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de Deelovereenkomst persoonsgegevens voor Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) c.q. verwerker in de zin van de Algemene Verordening gegevensbescherming (Avg) aangemerkt. De afspraken die

Partijen hebben gemaakt voor het geval Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt, waarvan Gemeente de verantwoordelijke is in de zin van de Avg (voor 25 mei 2018: Wbp), zijn opgenomen in bijlage 5.

3. Dienstverlener is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die hij in het kader van deze Deelovereenkomst ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Deelovereenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
4. Partijen gebruiken bij het uitwisselen van gegevens het BSN, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van de bescherming van persoonsgegevens.

### **Artikel 18 Onderaanneming**

1. Het inschakelen van een onderaannemer door Dienstverlener voor het verrichten van diensten geschiedt uitsluitend mits daartoe vooraf schriftelijke toestemming is verkregen van de Gemeente en indien de onderaannemer voldoet aan de eisen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, de daarbij behorende bijlagen als ook de Basisovereenkomst. Gemeente kan aan de toestemming voorwaarden verbinden. Voor onderaannemers die vóór het aangaan van deze Overeenkomst door Dienstverlener bij de Gemeente zijn aangemeld wordt de hiervoor bedoelde toestemming geacht te zijn gegeven, tenzij de Gemeente die toestemming uitdrukkelijk heeft onthouden.
2. In geval van onderaanneming is Dienstverlener volledig aansprakelijk voor alle tekortkomingen van onderaannemers in de nakoming van deze Overeenkomst.

### **Artikel 19 Social Return (SR)**

1. Dienstverleners spannen zich er aantoonbaar voor in Social Return te realiseren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt volgens de hieronder opgenomen doelgroepomschrijving in te zetten gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst. De inspanning tot Social Return heeft betrekking op de volgende uitkeringsgerechtigden:
  - a) Participatiewet, IOAW, IOAZ;
  - b) WW (die 1 jaar of langer een WW-uitkering ontvangen);
  - c) Wajong;
  - d) Mensen op de WSW-wachtlIJst;

e) BBL-stagiaires.

2. Uitgangspunt is dat Dienstverleners alle nieuwe vacatures en werkervaringsplaatsen voor de regio Midden-Holland (ook die niet direct betrekking hebben op de diensten die onderwerp zijn van deze Deelovereenkomst) eerst neerleggen bij het lokale servicepunt van Gemeente. Het lokale servicepunt zal overgaan tot het selecteren van kandidaten en krijgt terugkoppeling van de gesprekken die door de desbetreffende Dienstverlener met de kandidaten zijn gevoerd. Kandidaten uit eigen organisatie van de Dienstverlener hebben voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure). Indien het lokale servicepunt niet binnen 7 werkdagen kandidaten aanmeldt voor de vacatures of werkervaringsplaatsen, kunnen de Dienstverleners elders gaan werven.  
Er geldt voor de regio één mailadres waarop vacatures gemeld dienen te worden, te weten: [socialreturn@gouda.nl](mailto:socialreturn@gouda.nl). De gemeenten verzorgen waar nodig (intern/onderling) de regionale afstemming.
3. Ook plekken voor BBL-stagiairs zullen eerst gedurende 15 werkdagen voorgelegd worden aan het lokale servicepunt. Indien binnen 15 werkdagen geen kandidaten worden voorgedragen staat het de Dienstverlener vrij om elders te gaan werven.
4. Dienstverlener levert jaarlijks voor 1 december een rapportage van de inspanningen en resultaten op het gebied van Social Return. Aanlevering geschiedt per e-mail aan [nsdmh@gouda.nl](mailto:nsdmh@gouda.nl).  
Gemeente vraagt één keer per jaar een rapportage aan het servicepunt met daarin de hoeveelheid meldingen die is gedaan en de hoeveelheid kandidaten die konden worden geplaatst.
5. In periodieke overleggen met Dienstverleners zal dit onderwerp worden besproken. Indien tussentijds geconstateerd wordt dat er helemaal geen meldingen zijn, kan Gemeente op een eerder tijdstip met Dienstverlener het gesprek aangaan over dit onderwerp.

## **Artikel 20 Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring**

1. Elk der Partijen is zelf aansprakelijk voor schade geleden door een Inwoner of derden als gevolg van haar eigen handelingen, handelingen van haar ondergeschikten en van andere personen door haar ingeschakeld voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
2. Dienstverlener vrijwaart de Gemeente voor boetes en voor iedere aanspraak op schadevergoeding, ter zake van de onder het voorgaande lid bedoelde handelingen van hemzelf, van zijn ondergeschikten of andere

personen door hem ingeschakeld voor de uitvoering van deze Overeenkomst.

- 3 Dienstverlener draagt zorg voor adequate en bij door hem te leveren diensten passende verzekeringen (ten minste qua duur, hoogte en omvang) tegen aansprakelijkheid van Dienstverleners jegens Inwoners en/of derden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, veroorzaakt door hemzelf, door zijn ondergeschikten of anderen voor wie aansprakelijkheid aan Dienstverlener wordt toegerekend.
- 4 Dienstverlener waarborgt dat de dekking van de in het derde lid genoemde verzekering doorloopt tot het moment dat Partijen niet meer aansprakelijk kunnen worden gesteld door Inwoners en/of andere derden.
- 5 Dienstverlener garandeert de premies van de in het derde lid genoemde verzekering tijdig te zullen voldoen. Alle gevolgen bij niet tijdige voldoening van de verzekeringspremie komen voor rekening en risico van Dienstverlener.

## **Artikel 21 Materiële controle en Fraudeonderzoek**

1. De Gemeente is gerechtigd Materiële controle en Fraudeonderzoek te verrichten.
2. Dienstverlener is gehouden medewerking te verlenen aan Materiële controle en Fraudeonderzoek, welke met inachtneming van geldende wet- en regelgeving wordt uitgevoerd.
3. Op verzoek van de Gemeente verleent Dienstverlener tevens medewerking aan vergelijking van de registratie van de Gemeente met de cliëntregistratie van Dienstverlener.
4. In het geval van fraude kan de Gemeente naar eigen keuze in ieder geval een of meerdere van de hierna beschreven maatregelen treffen:
  - de ten onrechte uitgekeerde vergoeding en gemaakte onderzoekskosten terugvorderen of verrekenen;
  - deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, in welk geval de Gemeente zich ook het recht voorbehoudt de Basisovereenkomst met inachtneming van artikel 13 van de Basisovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen;
  - melding c.q. aangifte doen bij de bevoegde Opsporingsinstanties, zoals Fiod-ECD of het Openbaar Ministerie.
- 5.. De in dit artikel beschreven maatregelen laten onverlet het recht van de

Gemeente om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 22 Landelijk berichtenstelsel**

1. Partijen wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
2. Binnen deze Deelovereenkomst worden de berichten gehanteerd zoals genoemd in bijlage 4.
3. Gemeente hanteert in het berichtenverkeer de AGB-code, die Dienstverlener aan Gemeente heeft bekendgemaakt en die is vermeld in bijlage 2, ter adressering van Dienstverlener.

## **Artikel 23 Administratieve vereisten**

1. Dienstverlener registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Inwoner op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tariefeenheid zoals opgenomen in bijlage 2;
2. Dienstverlener creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de factuur met in bijlage 2 genoemde productcodes welke naar Gemeente wordt verstuurd.
3. Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Dienstverlener als Gemeente welke Inwoners Begeleiding ontvangen.
4. Dienstverlener verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan vergelijking van de registratie van de Gemeente met deze cliëntregistratie.

## **Artikel 24 Financiële verantwoording en controle bij jaarafsluiting**

1. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Dienstverlener aan Gemeente een productieverantwoording en een accountantsverklaring conform het Landelijk controleprotocol over de uitgevoerde werkzaamheden, gespecificeerd per gemeente, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief (zie bijlage 2), in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.

2. Alle facturen van een bepaald kalenderjaar moeten voor 1 februari van het volgende kalenderjaar zijn ingediend. De ingediende facturen zijn in overeenstemming met de productieverantwoording die ten grondslag ligt aan de bestuursverklaring of accountantsverklaring.
3. Indien Dienstverlener een totale jaaronzet heeft voor Begeleiding onder de €50.000 dan is geen controleverklaring van haar accountant vereist, en kan worden volstaan met een bestuurdersverklaring.
4. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan Gemeente.

## **Artikel 25    Periodiek gesprek tussen Partijen (accountgesprek)**

1. Partijen voeren periodiek overleg over de uitvoering van de diensten. De frequentie van dit overleg varieert naar omzet van de Dienstverlener in de regio Midden-Holland.  
De volgende onderwerpen staan in ieder geval op de agenda:
  - Kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de overeenkomen indicatoren;
  - Facturatie;
  - Te verwachten toekomstontwikkelingen.
2. Hiervoor bedoelde afstemming is geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de Gemeente. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn wel onderdeel van de interne controle van Gemeente.

## **Artikel 26    Communicatie**

Gemeente en Dienstverleners dragen bij de uitvoering van de Deelovereenkomst zorg voor een zorgvuldige communicatie richting Inwoners. Dit houdt in ieder geval in dat Gemeente en Dienstverleners nadere afspraken maken over wanneer en waarover zij met Inwoners communiceren over de uitvoering van de Deelovereenkomst.

## **Artikel 27    Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)**

De gemeente hecht grote waarde aan stringente toepassing van de WNT en



verlangt daarom van contractspartijen en hun bestuurders strikte naleving van de WNT. Als de bezoldiging van een bestuurder niet voldoet aan de WNT stelt Dienstverlener de Gemeente hiervan direct op de hoogte. Partijen bepalen in overleg de wijze waarop verdere uitvoering van deze Overeenkomst zal plaatsvinden. Als Dienstverlener een afwijking van de WNT niet terstond meldt aan de Gemeente, is de Gemeente gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen conform artikel 5.4.

## **Artikel 28    Geschillen**

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

## **Artikel 29    Rechtskeuze**

1. Op de Deelovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Daar waar in deze Overeenkomst wordt verwezen naar wet- of regelgeving, wordt daarmee tevens bedoeld op de wet- en regelgeving zoals deze van tijd tot tijd zal luiden alsmede daarvoor in de plaats tredende wet- en regelgeving.

## **BIJZONDERE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE BEGELEIDING**

### **Artikel 30 Toegang, Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening Begeleiding**

Procedure toegang en toewijzing beschrijven en aanvang zorg.

1. Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als een Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Begeleiding. Zonder dit Besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening Begeleiding. Dienstverleners kunnen geen rechten ontleen aan de Deelovereenkomst als zij (vergelijkbare) diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een Besluit beschikken als hier genoemd.
2. Een Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde Besluit als deze naar het oordeel van Gemeente (de indicatie) onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over "eigen kracht", het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren aan verbeteren van de positie van de Inwoner en evenmin een algemeen voorliggende of algemene voorziening aanwezig is. Het precieze beoordelingskader dat Gemeente hanteert is bij verordening per gemeente vastgelegd.
3. In het Besluit dat de Inwoner ontvangt, wordt het aantal benodigde uren en/of dagdelen en/of etmalen per dienst, zoals genoemd in bijlage 2 opgenomen evenals de duur van het Besluit. Iedere Gemeente in de regio Midden Holland voert zelf de indicatiestelling uit met als juridische basis de Wmo 2015 en de daarop gebaseerde gemeentelijke verordening. Elke Gemeente bepaalt individueel waar de toegang tot de Maatwerkvoorziening begeleiding is belegd.  
-
4. Voor Dienstverleners geldt een acceptatieplicht. De acceptatieplicht komt te vervallen als begeleiding van de betreffende Inwoner in redelijkheid niet van hem kan worden gevraagd. Hiervan is in ieder geval sprake als blijkt dat de informatie in het Plan van aanpak, waarop Dienstverlener zijn aanbod heeft gebaseerd, niet juist is. Gemeente stelt beargumenteerd vast of het Plan van aanpak moet worden gewijzigd. De acceptatieplicht vervalt eveneens als Dienstverlener aantoont dat hij niet de juiste begeleiding kan bieden.  
Als een van deze situaties zich voordoet wordt de Inwoner opnieuw aan een Dienstverlener toegewezen.
5. Dienstverlener start niet eerder met de Begeleiding dan nadat hij hiervoor expliciete toestemming van Gemeente heeft ontvangen.

6. In geval van spoed (de Maatwerkvoorziening Begeleiding is nodig binnen 24 uur), benadert Gemeente direct een Dienstverlener naar keuze met de vraag of direct kan worden geleverd. Als Dienstverlener de Begeleiding inderdaad binnen 24 uur kan verlenen zendt Gemeente binnen één werkdag het iWmo-bericht 'Toewijzing' aan Dienstverlener en zendt Dienstverlener het iWmo-bericht 'Start ondersteuning' aan Gemeente.

### **Artikel 31 Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Begeleiding en eisen daaraan**

1. Dienstverlener stelt voor aanvang van de Begeleiding de identiteit van de Inwoner vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. Dienstverlener legt de aard en het nummer van het document in zijn administratie vast.
2. Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die de Maatwerkvoorziening Begeleiding uitvoert, doet dit in overeenstemming met het Besluit van Gemeente en met het Plan van aanpak van Gemeente. Dit Plan van aanpak bevat de voor de Inwoner te bereiken doelen en resultaten. Dienstverlener of penvoerder van een combinatie van Dienstverleners overlegt met de Inwoner over de uitvoering van het Plan van aanpak voor wat betreft de Maatwerkvoorziening Begeleiding. Afspraken met de Inwoner zullen nimmer de looptijd van de Maatwerkvoorziening Begeleiding of de afspraken in het Plan van Aanpak overschrijden.
3. Dienstverlener stemt, voor zover dit binnen de bij wet- en regelgeving gestelde kaders is toegestaan, de afspraken af met alle Dienstverleners dan wel hulpverleners die zijn opgenomen in het Plan van aanpak van de Inwoner.
4. De maatwerkvoorziening Begeleiding kan alleen bestaan uit het leveren van een of meer bouwstenen genoemd in bijlage 2. Inwoners en Dienstverleners kunnen een verzoek indienen via de procedure in de Basisovereenkomst (artikel 7 tot en met 10) om resultaten en activiteiten toe te laten voegen van bijlage 2.
5. De begeleiding wordt uitgevoerd door Dienstverlener gedurende een vastgestelde indicatieperiode. Indien er binnen deze indicatieperiode een wijziging plaatsvindt in de indicatiestelling blijft de huidige Dienstverlener de begeleiding leveren.
6. Het is Dienstverlener niet toegestaan de Inwoner een vergoeding te betalen voor werkzaamheden die zijn verricht als dagbesteding

7. De volgende, niet limitatieve lijst van wetgeving is van toepassing op de Deelovereenkomst en kan in gezamenlijk overleg worden aangevuld:
  - - de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
  - de Wet BIG;
  - de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst;
  - de Algemene verordening gegevensbescherming (tot 25 mei 2018: Wet bescherming persoonsgegevens);
  - het Burgerlijk Wetboek;
  - de Mededingingswet.
9. Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Begeleiding de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo1) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerk bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

### **Artikel 32 Toekomstplan en ervaringsdeskundigen**

1. Ingeval een Dienstverlener een Inwoner krijgt toegewezen met wie door een dienstverlener die eerder Begeleiding heeft verleend een toekomstplan is opgesteld bespreekt Dienstverlener dit toekomstplan met de Inwoner. Ingeval Dienstverlener een Inwoner krijgt toegewezen die niet lang geleden de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en met wie nog geen toekomstplan is opgesteld, stelt Dienstverlener met deze Inwoner een toekomstplan op. Dit toekomstplan betreft de voorbereiding van de Inwoner op de veranderingen in het leven bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar. In dit toekomstplan wordt minimaal aandacht besteed aan de in Bijlage 8 genoemde onderwerpen.
2. Dienstverlener spant zich in de Inwoner zoals bedoeld in lid 1 in contact te brengen met ervaringsdeskundigen, die de Inwoner onder meer ondersteunen bij het maken van keuzes in hun zorgtraject. om ervaringen te spiegelen en informatie over te dragen. Dienstverlener kan hiertoe een beroep doen op Stichting Kernkracht, die in opdracht van Gemeente jongeren werft, traint en ondersteunt, zodat deze als Experienced Experts (ExpEx) kunnen worden ingezet voor ondermeer activiteiten voor het versoepelen van de overgang van Begeleiding naar een vorm van begeleiding na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar.

### **Artikel 33 Kwaliteit en kwaliteitsborging**

1. Gemeente kan de eisen ter zake van de kwaliteit van de Begeleiding die onderwerp is van deze Overeenkomst nader concretiseren. Dit betreft in ieder geval (niet limitatief) de volgende indicatoren:
  - a. Toegankelijkheid (Wachttijden):
    - de snelheid waarmee de Inwoner toegang heeft tot de Begeleiding.

- Dit betreft de termijn tussen de toewijzing en het moment dat de Begeleiding start.
- b. Doorlooptijd (Duur van begeleiding of behandeling):  
niet langer dan nodig, zo kort als het kan.
  - c. Resultaat (Effectiviteit / Duurzaam resultaat):  
uit het uitvoeren van zorgcoördinatie, de monitoring van het 1 gezin 1 plan en de data van het berichtenverkeer moet blijken of de inzet tot de blijvende gewenste resultaten leidt (doelrealisatie; afwezigheid of reductie van recidief, dat wil zeggen terugval in de hulpvraag) of waar en wanneer behandelingen tussentijds gestaakt worden zonder dat het doel is bereikt (uitval).
  - d. Cliënttevredenheid:  
is de Inwoner tevreden over de dienstverlening?
2. Dienstverlener zet personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Deelovereenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zzp'ers moeten voldoen aan deze bcp's.
  3. Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personeelsleden en personen die in zijn opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Inwoners.
  4. Dienstverlener draagt er zorg voor dat ingeschakeld personeel, derden en vrijwilligers de normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de Inwoner respecteren.
  5. Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor kwaliteitsborging, registratie, monitoring en verbetering van de geleverde prestaties en zorgt ervoor dat de registratie en monitoring voor een ieder betrouwbare informatie oplevert.
  6. Gemeente voert jaarlijks op eigen kosten een klanttevredenheidsonderzoek uit. Dienstverlener dient een minimale tevredenheidsscore (schoolcijfer 6) over de laatste 6 maanden te hebben. Mocht het cijfer lager zijn dan een 6, dan kan Gemeente besluiten om voor een bepaalde tijd een tijdelijke opschorting van de toewijzing van Inwoners aan Dienstverlener toe te passen. Voor de opschorting toe te passen, vindt er overleg met Gemeente plaats of geeft Gemeente Dienstverlener eenmalig een schriftelijke aanmaning. Gemeente houdt bij het toepassen van dit artikel rekening met de arbeidsinspectie, de arbocheck, Inwoners die hun materiaal zelf ter beschikking moeten stellen dat vervolgens niet altijd voldoet en het feit dat Inwoners geneigd zijn slechter te oordelen over Dienstverleners die weigeren in te gaan tegen

arbo-eisen.

#### **Artikel 34 Klachten en medezeggenschap**

1. Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Inwoners.
2. Dienstverlener levert eenmaal per jaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over de verleende Begeleiding naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Dienstverlener levert de genoemde rapportage jaarlijks aan voor 1 december. Aanlevering geschiedt per e-mail aan nsdmh@gouda.nl conform het format zoals bijgevoegd in bijlage 6.
3. Dienstverlener beschikt over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten die voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van maatwerkvoorzieningen.

#### **Artikel 35 Calamiteiten**

1. In geval van een Calamiteit informeert Dienstverlener overwijd de Gemeente en de door de Gemeente aangewezen toezichthouder over de aard en omvang van de Calamiteit met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving ter zake van persoonsgegevens. Partijen treden vervolgens in overleg over het informeren van direct betrokkenen, de Inspectie, andere overheidsdiensten of andere professionals. Daarnaast maken Partijen bindende afspraken over eventuele communicatie met pers en media.
2. Gemeente informeert Dienstverleners over de contactgegevens van het meldpunt waar de in het vorige lid bedoelde melding moet worden gedaan.

#### **Artikel 36 Informatieverstrekking**

1. De Dienstverlener verschaft de Inwoner op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie die relevant is voor:
  - de Begeleiding;
  - de wijze van uitvoering van de Begeleiding;
  - weigeren of beëindigen van de Begeleiding;
  - indien van toepassing: aanvullende dienstverlening en de financiële vergoeding die Dienstverlener daarvoor in rekening brengt bij de

Inwoner,

- klachtenafhandeling;
- privacy van de Inwoner;
- rechten en inspraakmogelijkheden.

2. Dienstverlener verwijst de Inwoner naar het Sociaal team, voor zover deze informatie niet door Dienstverlener verstrekt kan worden en van belang is voor de Begeleiding die aan de Inwoner geboden wordt.

### **Artikel 37 Toezicht, controle en verantwoording**

1. Dienstverlener verschaft Gemeente ieder kwartaal, uiterlijk in de tweede maand na afloop van een kwartaal, informatie over de uitvoering van de Deelovereenkomst in het voorafgaande kwartaal conform een door Gemeente opgesteld format.
2. Dienstverlener informeert Gemeente onverwijld als Dienstverlener dreigt niet (meer) aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen waardoor de continuïteit van Begeleiding in gevaar komt. Dienstverlener stelt Gemeente eveneens op de hoogte als Dienstverlener fuseert met of wordt overgenomen door een andere organisatie.
3. Gemeente behoudt zich het recht voor om nadere eisen aan de aard en omvang van de informatievoorziening door Dienstverlener te stellen met inachtneming van de door de wetgever (nog) te hanteren normen.
4. Dienstverlener stelt Gemeente in kennis van ieder definitief rapport dat door een Inspectie voor de desbetreffende Dienstverlener is uitgebracht en ziet op de Begeleiding die is geleverd op basis van deze Deelovereenkomst. Dienstverlener stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeente. Openbare rapporten publiceert Dienstverlener op haar website. Als Dienstverlener een rapport publiceert, meldt zij dit bij Gemeente. Op basis van een rapport van een Inspectie kan Gemeente concluderen dat Dienstverlener niet (langer) voldoet aan voorwaarden onder de Deelovereenkomst of de Basisovereenkomst en daaraan de gevolgen verbinden waar de wet- of Deelovereenkomst of Basisovereenkomst in voorziet.
5. Als Gemeente bij een Dienstverlener risicovolle situaties voorziet die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening Begeleiding voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kunnen bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, dan kan Gemeente een extern (accountants)onderzoek gelasten. De betreffende Dienstverlener levert aan dit onderzoek zijn ongeclausuleerde

medewerking. Een dergelijk besluit wordt schriftelijk en voorzien van de bedoelde argumenten en onderbouwing kenbaar gemaakt aan Dienstverlener, aan wie de gelegenheid wordt geboden om alvorens het bedoelde onderzoek aan een externe partij wordt opgedragen daarover tenminste eenmaal met Gemeente overleg te voeren. De kosten van een dergelijk onderzoek komen voor rekening van Gemeente.

6. Partijen treden in overleg over de uitvoering van de Deelovereenkomst en passen deze eventueel inhoudelijk aan op grond van de procedure in artikel 10 van de Basisovereenkomst, bij de volgende, niet limitatieve opsomming van kritische faalfactoren:
  - a. een aantoonbare significante stijging in klachten per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van Begeleiding ongeacht of de klacht gegrond is ;
  - b. een aantoonbare en significante stijging van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures van Inwoners per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van Begeleiding, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet.
  - c. een aantoonbare onmogelijkheid voor Dienstverleners om de Begeleiding aan te bieden conform de gestelde kwaliteitseisen in de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Deelovereenkomst.

**Gemeente Gouda**

**Naam Dienstverlener:**

---

**Drs. C.P. Dijkstra**

Wethouder Zorg, ondersteuning en welzijn

Datum:

---

**Naam:**

Functie:

Datum:



**Overzicht van bijlagen:**

BIJLAGE 1:	Aangesloten Dienstverleners die overeenkomst hebben ondertekend
BIJLAGE 2:	Begeleiding
BIJLAGE 3:	Algemene voorwaarden Gouda
BIJLAGE 4:	Overzicht iWMO-berichten
BIJLAGE 5	Privacy
BIJLAGE 6	Klachtenrapportage (model)
BIJLAGE 7	Rapportage productiegegevens (model)
BIJLAGE 8	Toekomstplan (model)
BIJLAGE 9	Ontwikkelagenda

## **Bijlage 1    Dienstverleners**

Deze lijst is dynamisch. De Gemeente beheert deze lijst; deze is te vinden op [www.nsdmh.nl](http://www.nsdmh.nl)

.

## **Bijlage 2   Maatwerkvoorziening begeleiding**

Deze bijlage wordt individueel overeengekomen met Dienstverlener en separaat toegezonden.

**Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten  
ten behoeve van Gemeente Gouda**

De Algemene voorwaarden zijn te vinden op de website van de gemeente Gouda.

## **Bijlage 4 OVERZICHT iWMO-BERICHTEN**

Binnen deze Deelovereenkomst worden de volgende iWmo-berichten gehanteerd:

- 'Toewijzing WMO-ondersteuning' en 'Verzoek om toewijzing WMO-ondersteuning', hierna te noemen 'Toewijzing', respectievelijk 'Verzoek om Toewijzing';
- 'Start ondersteuning' en 'Stop ondersteuning', hierna te noemen 'Start Zorg', respectievelijk 'Stop Zorg';
- 'Facturatie WMO-ondersteuning', hierna te noemen 'Facturatie'.

## Bijlage 5 Privacy: verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor de Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt c.q. als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg). Dienstverlener is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die hij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de overeenkomst een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
2. Dienstverlener zal in het sub a bedoelde geval passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Dienstverlener legt de maatregelen schriftelijk vast
3. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 1 Wbp c.q. artikel 4 Avg, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van de Gemeente. Het voorgaande geldt onverkort ook voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet EU-landen.
4. Dienstverlener verleent de Gemeente zijn volledige medewerking om betrokkenen in de zin van artikel 1 onder f Wbp c.q. artikel 4 lid 1 (a) inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (b) persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (c) aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien De Gemeente het standpunt van betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.
5. Dienstverlener zal eventuele beveiligingsincidenten - waarbij redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten dat persoonsgegevens van de Gemeente die Dienstverlener uit hoofde van uitvoering van de overeenkomst als verwerker verwerkt, verloren zijn gegaan of onrechtmatig zijn of kunnen worden verwerkt - steeds binnen de geldende wettelijke termijn zoals nader aangegeven in de beleidsregels van de Autoriteit persoonsgegevens rapporteren aan de Gemeente.  
In de rapportage vermeldt Dienstverlener welk incident heeft plaatsgevonden, welke mogelijke gevolgen het incident voor de (toegang tot) de betreffende persoonsgegevens heeft gehad en welke maatregelen zijn of worden genomen om het incident te beëindigen en in de toekomst te voorkomen. Ingeval het incident mogelijk gevolgen heeft voor (een) Inwoner(s) zal Dienstverlener het incident binnen 48 uur rapporteren aan de Gemeente. Dienstverlener zal waar nodig ook meewerken, zodat de Gemeente de betrokkene(n) adequaat kan informeren over het beveiligingsincident.



## Bijlage 6 Klachtenrapportage

In de klachtenrapportage worden door Dienstverlener de volgende gegevens aangeleverd:

- Een uniek nummer van de klacht waarmee later gegevens van de Opdrachtgever opgevraagd kunnen worden;
- Datum waarop de klacht is ingediend;
- Strekking van de inhoud van de klacht. Betreft het: zorgaanbod, kwaliteit, de handelswijze van medewerker(s) of bijvoorbeeld de bejegening van de Inwoner;
- Is de klacht afgehandeld ja of nee;
- Was de klacht gegrond, dan wel ongegrond. Bij ongegrond verwacht Gemeente een motivatie;
- Op welke datum is de klacht afgehandeld;
- Op welke wijze heeft afwikkeling plaatsgevonden;
- Wat is de woonplaats van de betreffende Inwoner.

Aanlevering dient te geschieden middels een e-mail aan: [nsdmh@gouda.nl](mailto:nsdmh@gouda.nl)

Van de binnengekomen klachten wordt een analyse gemaakt. Deze analyse kan aanleiding zijn tot nader onderzoek.

In een format ziet dit er als volgt uit:

Naam zorgleverancier:

Naam contactpersoon:

E-mail contactpersoon:

Telefoonnummer contactpersoon:

Rapportage over periode:

Nr. klacht	Cliënt omschrijving	Gemeente cliënt	Datum klacht	Aard van de klacht	Oorzaak van de klacht	Klacht gegrond	Afwikkeling	Datum afwikkeling	Getroffen maatregel





## **Bijlage 7 Rapportage productiegegevens**

*De inhoud van de kwartaalrapportage zal nog worden vastgesteld in de fysieke overlegtafels.*

## **Bijlage 8 Toekomstplan**

### *Aansluitende zorg en ondersteuning van 18min naar 18plus*

Initialen jeugdige:

Leeftijd:

Gemeente (die nu o.b.v. woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is):

Casemanager Toekomstplan vanuit de zorgaanbieder:

- Naam:
- Organisatie:
- Telefoonnummer/ e-mailadres:

Eventueel overige betrokken organisaties/ instanties bij de jeugdige en zijn/haar gezin:

- 
- 
- 

Eventueel overige opmerkingen:

- 
- 
-

Uitgangspunten	Wordt zo gewerkt?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om een goede aansluiting van zorg en ondersteuning te realiseren voor jeugdigen uit de jeugdzorg bij het bereiken van het 18e levensjaar wordt een Toekomstplan opgesteld. Dit wordt opgesteld rond het 16e levensjaar, maar uiterlijk als de jeugdige 17,5 jaar is zodat er tijd is om benodigde acties in gang te zetten.</li> <li>• De jeugdige is zelf de regiehouder van het Toekomstplan en bepaalt welke acties binnen de domeinen opgepakt worden.</li> <li>• Om deze keuze te kunnen maken wordt de jeugdige tijdig geïnformeerd over alle veranderingen en zaken die geregeld moeten worden door een jeugdige en zijn/haar omgeving bij het bereiken van de 18e levensjaar.</li> <li>• Voor het informeren van jeugdigen en hun gezin/netwerk worden ervaringsdeskundigen ingezet</li> <li>• Naast de casemanager/begeleider vanuit de instelling, wordt er bij voorkeur een vaste contactpersoon/coach gekoppeld aan de jongere waarop de jeugdige ook na het 18e jaar op terug kan vallen.</li> <li>• Uiterlijk zes maanden voor het bereiken van 18 jaar wordt een warme overdracht georganiseerd met een sociaal team of (zorg)organisatie om doorlopende zorg te borgen</li> <li>• Uiterlijk drie maanden voor het bereiken van 18 jaar is in het Toekomstplan van de jeugdige inzichtelijk gemaakt welk perspectief hij heeft, in hoeverre hij al op eigen benen kan staan, wat ervoor nodig is om hem mee te laten doen in de maatschappij en door wie eventuele ondersteuning geboden gaat worden.</li> <li>• Na het bereiken van 18 jaar, wordt afhankelijk van het risico dat een jeugdige loopt om uit of terug te vallen, contactmomenten ingepland.</li> </ul>	

Beschrijf hoe je wilt dat jouw leven eruit ziet als je 18 jaar wordt	

**1. Op welke van de onderstaande domeinen gaat het op dit moment goed met je en op welke domeinen zie je risico's?**

Check leefdomeinen	Hierin gaat het goed	Hierin zijn er risico's
Geestelijke gezondheid		
(Maatschappelijke) hulp / ondersteuning		
Wonen (/ huisvesting)		
Werk (/dagbesteding) en inkomen		

Onderwijs		
Schuld		
Lichamelijke gezondheid		
Familie/ Sociaal netwerk		
Contactpersoon/ coach		

## 2. Nadere omschrijving van de domeinen (wat gaat goed of waar zitten risico's)

Domeinen	Dit gaat goed / is geregeld	Dit gaat nog niet goed / is nog niet geregeld
<p><b>Geestelijke gezondheid/ lichamelijke gezondheid / maatschappelijke hulp/ondersteuning:</b></p> <p>Welke hulpvraag heb je nog bij het bereiken van 18 jaar en onder welke wet valt deze?</p> <p>Is er een zorgverzekering afgesloten? Is verandering van zorgaanbieder of zorgverzekeraar nodig?</p> <p>Is er sprake van verandering in tarieven? Is er een overdracht naar Wmo-loket of Sociaal team nodig?</p> <p>Is een warme overdracht geregeld?</p>		
<p><b>Inkomen/ financiën/ schulden:</b></p> <p>Moet je een uitkering of studiefinanciering aanvragen?</p> <p>Welke financiële verantwoordelijkheden krijg je en kun je hiermee omgaan? Zijn er schulden en zo ja, welke ondersteuning is er geregeld voor oplossen/stabiliseren van de schulden?</p> <p>Moet er een eigen bijdrage worden betaald?</p>		
<p><b>Huisvesting:</b></p> <p>Heb je kamertraining nodig? Kom je j in aanmerking voor beschermd wonen of wonen met begeleiding? Wat moet er allemaal worden geregeld op het gebied van verzekeringen, uitkering, abonnementen en dergelijke?</p>		
<p><b>Onderwijs/ werk/ dagbesteding:</b></p> <p>Heb je werk, dagbesteding of volg je een opleiding?</p>		
<p><b>Sociaal netwerk:</b></p> <p>Heb je familie of vrienden om op terug te vallen? Wie zijn jouw steunfiguren?</p>		

<b>Contactpersoon/coach:</b> Heb je een vast aanspreekpunt waar je terecht kunt bij vragen of knelpunten? Wie is dit?		
<b>Veiligheid:</b> Zijn er zorgen over de veiligheid? Heb je een justitieverleden en lopen er nog maatregelen?		
<b>Zelfregie:</b> Is bewindvoering, mentorschap of curatele wenselijk?		

**3. Hoe wil je jouw krachten en talenten verder ontwikkelen?**

**4. Met welke domeinen waar nu nog een risico's is, wil je aan de slag?**

**5. Wat heb jij nodig om je zo goed mogelijk voor te bereiden op het bereiken van je 18e levensjaar?**

**6. Hoe lang denk je nodig te hebben om dit te bereiken? (planning)?**

**7. Wie heb je nodig om dit te bereiken?**

**8. Welke acties zijn al genomen om de risico's zoals bij vraag 2 benoemd te ondervangen en met wie is hierover contact geweest?**

**9. Welke acties moeten nog genomen worden voordat je 18 jaar wordt en wie onderneemt de actie?**

**10. Welke rol speelt je familie/ sociaal netwerk in jouw ondersteuning?**

**11. Heb je nog andere aandachtspunten?**

Opgesteld, datum

Jeugdige

Casemanager

## **Bijlage 9   Ontwikkelagenda**

*De inhoud van de ontwikkelagenda zal nog worden vastgesteld in de fysieke overlegtafels.*