

Datum: 20170101

Versie 002 2017 (inclusief alle mutaties FOT 2015 en 2016)

De Deelovereenkomst voor het leveren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden (de **Deelovereenkomst**) gaat in op 1 januari 2015.

Gemeenten in de regio Midden –Holland, rechtsgeldig vertegenwoordigd ingevolge artikel 4.1 van de Samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein regio Midden-Holland door de wethouder van de gemeente Gouda,

en

Dienstverleners genoemd in **bijlage 1**.

De Deelovereenkomst noemt **Dienstverleners** ook separaat van elkaar **Dienstverlener**. De Deelovereenkomst noemt Gemeente en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Partijen overwegen bij het aangaan van de Deelovereenkomst als volgt:

- A. Gemeente stelde op 1 mei 2014 een Basisovereenkomst Sociaal Domein Wet maatschappelijke ondersteuning voor ondertekening open voor Dienstverleners en Dienstverleners hebben deze ondertekend.
- B. Deze Basisovereenkomst ziet toe 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. Deze Basisovereenkomst ziet ook toe 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 Hulp bij het huishouden verder afspraken te maken en deze vast te leggen in de Deelovereenkomst.
- F. Ondertekening van de Deelovereenkomst stelt de Dienstverlener in staat Inwoners uit deze regio in zorg te kunnen nemen en de zorg betaald te krijgen.
- G. De Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden ziet erop toe dat Inwoners die dat zelf niet kunnen, die niet over iemand beschikken in het Sociale netwerk die hen daarbij kan helpen, en geen Algemene voorziening aanwezig is, een gestructureerd huishouden kunnen voeren.

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 gericht zijn 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 Hulp bij het huishouden.
- 3) Collectieve voorziening: een collectief georganiseerde Maatwerkvoorziening.
- 4) Deelovereenkomst: deze overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.
- 5) Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan inwoners van Gemeente.
- 6) Gemeente: de gemeenten Bergambacht, Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven, Vlist, Waddinxveen en Zuidplas.
- 7) K5-Gemeenten: de vijf in de Krimpenerwaard gelegen gemeenten, te weten: Bergambacht, Vlist, Nederlek, Schoonhoven en Ouderkerk, zij fuseren met ingang van 1 januari 2015 in de gemeente Krimpenerwaard. Voor zover deze overeenkomst is aangegaan door de K5-gemeenten wordt deze dan met ingang van de fusiedatum geacht te zijn aangegaan door de gemeente Krimpenerwaard.
- 8) Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten ten behoeve van het voeren van een gestructureerd huishouden.
- 9) 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.
- 10) Resultaat: Partijen streven met de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid van een Inwoner na, die zonder deze Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden niet in staat zou zijn een gestructureerd huishouden te voeren.
- 11) Toegang: de weg die een Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen.

Artikel 2: Voorwerp van de Deelovereenkomst

Dienstverlener is verplicht om in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden te verrichten zoals weergegeven in **bijlage 2** bij de Deelovereenkomst in overeenstemming met de bepalingen van de Deelovereenkomst.

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. Op de Deelovereenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing.
3. Indien wettelijk verplicht zijn wel leveringsvoorwaarden van toepassing op de Deelovereenkomst die Dienstverlener sluit met een Inwoner voor het uitvoeren

van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden 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 2017.
2. Gemeente kan de Deelovereenkomst verlengen met een periode van drie jaar (van 1 januari 2018 tot 31 december 2021). Gemeente en Dienstverleners die verlenging wensen, maken dit tenminste zes kalendermaanden voor het einde van de termijn in het vorige lid genoemd schriftelijk aan elkaar kenbaar.

Artikel 5: Opzegging van de Deelovereenkomst

1. Dienstverleners hebben het recht om deelname aan de Deelovereenkomst tussentijds per aangetekende brief te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Gemeente zet de Deelovereenkomst voort met de overige Dienstverleners.
2. Gemeente heeft het recht de Deelovereenkomst tussentijds per aangetekende brief te beëindigen met alle Dienstverleners met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Dienstverleners is ontvangen.
3. Als een Dienstverlener gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met de resterende Dienstverleners over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Deelovereenkomst. De Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde mogelijke overname. Dit alles binnen de wettelijke kaders.
4. Gemeente heeft het recht om de Deelovereenkomst met een Dienstverlener tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct te beëindigen:
 - als een fusie of overname van die Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Inwoners van Gemeente. Een externe partij, anders dan Gemeente, maakt de negatieve gevolgen objectief aantoonbaar en kenbaar;
 - als die Dienstverlener niet (meer) objectiveerbaar voldoet aan de in de Deelovereenkomst of Basisovereenkomst gestelde voorwaarden.De Deelovereenkomst wordt voortgezet door Gemeente met overige Dienstverleners.

Artikel 6: Toetreding

Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Voorwaarde voor deelname aan de Deelovereenkomst is ondertekening van de Basisovereenkomst. 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 7: Eisen aan de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in **bijlage 2** bij de Deelovereenkomst.

Artikel 8: Prijsstelling

Dienstverlener die een opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden ontvangt van Gemeente, ontvangt voor die levering een vergoeding die tot stand komt volgens de bepalingen opgenomen in **bijlage 2**.

Artikel 9: Inspanningsverplichting

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

Artikel 10: Overmacht

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

Artikel 11: 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 12: Evalueren en wijzigingen

1. Partijen bespreken in het Netwerk Sociaal Domein Midden Holland, zoals georganiseerd in de bovenliggende 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 de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.

3. Partijen komen een ontwikkelagenda overeen (**bijlage 4**) voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst verder willen doorontwikkelen. Het doorontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van de Deelovereenkomst en bijlagen.

Artikel 13: Overgangsbepalingen

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 14: Geschillen

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

Artikel 15: Rechtskeuze

Op de Deelovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Gemeente Gouda

Dienstverlener
Naam:

Wethouder Zorg, ondersteuning en welzijn
Gemeente Gouda

Naam:
Functie:

Drs. C.P. Dijkstra

Datum:

Datum:

Bijlage 1: Dienstverleners

Deze lijst is dynamisch. De Gemeente beheert deze lijst; deze is te vinden op www.nsdmh.nl.

- Aanmelden mag dagelijks.
- Toetreden eens per kwartaal.
- Publicatie geactualiseerde lijst vindt plaats op onderstaande data (dan wel de eerstvolgende werkdag erna):
 - 15 januari
 - 15 april
 - 15 juli
 - 15 oktober

Bijlage 2: Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.*
- 1.1 Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als een Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. Zonder dit Besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. Dienstverleners kunnen geen rechten ontleen aan de Deelovereenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een Besluit beschikken als hier genoemd.
- 1.2 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 Inwoner en evenmin een algemeen voorliggende of algemene voorziening aanwezig is, die het mogelijk maken voor Inwoner om een gestructureerd huishouden te voeren. Het precieze beoordelingskader dat Gemeente hanteert is opgenomen in de Verordening Wmo 2015.
- 1.3 Inwoner krijgt nadat hij een Besluit heeft ontvangen een Dienstverlener aangewezen voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden via het dynamische selectiemodel. Deze Dienstverlener wordt vastgelegd in een Plan van aanpak. Gemeente gunt zo de opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden aan Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners, die Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden conform het Besluit en het Plan van aanpak gaan uitvoeren.
- 1.4 Voor Dienstverleners geldt na bieding een acceptatieplicht. De acceptatieplicht komt te vervallen als blijkt dat de informatie in het Plan van aanpak, waarop Dienstverlener zijn bieding heeft gebaseerd, niet juist is. Gemeente stelt beargumenteerd vast of het Plan van aanpak moet worden gewijzigd. Als dat het geval is wordt Inwoner opnieuw op het dynamisch selectiemodel geplaatst.
- 1.5 De bezuiniging op het budget van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden wil Gemeente deels realiseren door het beperken van de instroom en het aanscherpen van normtijden. Iedere Gemeente voert zelf de indicatiestelling voor Inwoners die voor het eerst een Besluit ontvangen (“nieuwe klanten”) en voor Inwoners die al over een Besluit beschikken (herindicatie, “oude klanten”) met als juridische basis de Wmo 2015 en de Verordening. Voor de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, K5-gemeenten en Waddinxveen geldt dat Inwoners die een Besluit hebben voor Hulp bij het

huishouden van voor 1 januari 2015 na een herindicatie bij de huidige Dienstverlener kunnen blijven.

Voor Zuidplas geldt dat de Inwoners die al een Besluit hebben voor Hulp bij het huishouden na herindicatie bij de huidige Dienstverlener kunnen blijven. De Dienstverlener ontvangt het tarief conform de prijs in het laatste contract op cliëntniveau. Op dit tarief vindt indexering plaats conform artikel 5.5.

- 1.6 Indien Inwoners zowel een Besluit hebben voor Hulp bij het huishouden als voor de Maatwerkvoorziening Begeleiding wordt op basis van de eerst aflopende indicatie voor beide indicaties geherindiceerd. Afhankelijk van de innovaties van het product- en dienstenaanbod kan dit leiden tot een geheel nieuw product of dienst.
- 1.7 Alleen voor Inwoners die voor het eerst een Besluit ontvangen voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden ("nieuwe klanten") maakt Gemeente gebruik van het dynamisch selectiemodel. Gemeente regelt hiermee de beschikbaarheid van aanbod. De werkwijze is als volgt:
 - Individuele ondersteuningsvragen¹ worden twee keer per week op vaste tijden door Gemeente op de website geplaatst. De ondersteuningsvragen gaan in ieder geval vergezeld van de volgende informatie:
 - Gemeentenaam;
 - eerste 3 cijfers van de postcode;
 - omvang;
 - of Dienstverlener de Dienstverlener van voorkeur is, of anti-voorkeur;
 - duur van de indicatie (start- en einddatum);
 - te verrichten activiteiten;
 - evt. opmerking (bv cliënt wil 3 uur per 2 weken);
 - nieuwe cliënt / bestaande cliënt.
 - Dienstverleners lezen de vraag en bepalen of zij een bod willen doen. Het bod is een percentage dat Dienstverlener biedt als korting op de maximale uurprijs en dient minimaal 0,25%² te zijn. Het geboden kortingspercentage kan gedurende de gehele termijn van bieding worden verhoogd met stappen van minimaal 0,25%.
 - Tweeënhalve werkdag na plaatsing van ondersteuningsvragen sluit het dynamisch selectiemodel voor die ronde.
 - De toewijzingscoördinator van de gemeente controleert het bovenstaande proces en kan besluiten het advies van het dynamisch selectiemodel niet op te volgen als daar gegronde redenen voor zijn³. Hierna bepaalt de toewijzingscoördinator de vervolgprocedure.

¹ De ondersteuningsvraag wordt anoniem op het dynamisch selectiemodel geplaatst d.m.v. de eerste drie cijfers van de postcode, de woonplaats, de duur van de indicatie en de kenmerken van de klant.

² Op site van het dynamisch selectiemodel zijn de in de resultaatovereenkomst overeengekomen tarieven met 0,25 % verhoogd. Dit betekent dat, indien een Dienstverlener de minimale korting van 0,25% biedt, het maximale uurtarief uit de resultaat overeenkomst verkregen kan worden.

³ Gegronde redenen zijn bijvoorbeeld het op oneerlijke wijze verstoren van het veilingproces, het overtreden van de in de algemene voorwaarden van het dynamisch selectiemodel gestelde spelregels voor het gebruik van applicatie van het biedingsysteem of dat het aangeboden aanbod niet volstaat. Indien het niet volstaat kan de gemeente besluiten de

- De administratieve afhandeling wordt verzorgd door de beheerder van de website: Dienstverlener ontvangt per toegewezen individuele ondersteuningsvraag (“gunning”) een overeenkomst tot levering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- Dienstverlener start binnen 10 werkdagen na toewijzing de levering. Voor Dienstverleners geldt een acceptatieplicht conform bijlage 2, 1.4.
- De ondersteuning wordt uitgevoerd door Dienstverlener gedurende een vastgestelde indicatieperiode. Indien er binnen deze indicatieperiode een wijziging plaatsvindt in de indicatiestelling blijft de huidige Dienstverlener de ondersteuning leveren.

1.8 De volgende criteria gebruikt Gemeente voor de rangschikking van Dienstverleners die een aanbod hebben gedaan:

Inwoners die niet eerder een Besluit ontvingen	
Gunningsfactoren:	Weging:
Kortingspercentage ⁴	10 (per 1% korting ontvangt men 10 punten)
Positieve voorkeur ⁵	10
Negatieve voorkeur ⁶	- 1000
Indicatiestelling gemeente ⁷	2000
Clienttevredenheidsscore ⁸	20 punten per schoolcijfer (Schoolcijfer 7 levert 140 punten op)

Inwoners die al eerder een Besluit ontvingen	
Gunningsfactoren:	Weging:
Kortingspercentage	10 (per 1% korting ontvangt men 10 punten)
Positieve voorkeur	70
Negatieve voorkeur	-1000
Indicatiestelling gemeente	2000
Clienttevredenheidsscore	20 punten per schoolcijfer (Schoolcijfer 7 levert 140 punten op)
Gunningsfactoren:	Weging:
Kortingspercentage	10 (per 1% korting ontvangt men 10 punten)

vraag altijd per functie via het dynamisch selectiemodel toewijzen. Tevens wordt hierbij gedacht aan personen met psychogeriatrische problematiek, psychiatrische problematiek of een communicatieve of een visuele handicap. Ook worden hieronder spoedaanvragen verstaan. Er is sprake van een spoedeisende hulpvraag indien de hulpvraag binnen 24 uur gehonoreerd dient te worden om redenen van hulpbehoefendheid van de aanvrager.

⁴ Dienstverleners kunnen per Inwoner minimaal een korting van kwartprocent op de maxumprijs per categorie geven. Iedere kwartprocent korting geboden op de maxumprijs levert 2,5 punten op.

⁵ Inwoners mogen een voorkeur uitspreken voor 1 van de Dienstverleners die een raamovereenkomst hebben gekregen. Een Dienstverlener die als voorkeur is opgegeven, heeft meer kans om de hulpvraag toegewezen te krijgen.

⁶ Een Inwoner kan 1 Dienstverlener aangeven waaraan hij perse niet wil worden toegewezen. Deze negatieve voorkeur wordt altijd ingewilligd. Een uitgesproken antivoorkeur levert –1000 punten op.

⁷ Hierbij wordt gedacht aan personen met psychogeriatrische problematiek, psychiatrische problematiek of een communicatieve of een visuele handicap. Ook worden hieronder spoedaanvragen verstaan. Er is sprake van een spoedeisende hulpvraag indien de hulpvraag binnen 24 uur gehonoreerd dient te worden om redenen van hulpbehoefendheid van de aanvrager.

⁸ Voor nieuwe aanbieders zonder KTO, dan wel aanbieders die zelf onvoldoende (minder dan 6) KTO-cijfers hebben om tot een betrouwbaar gemiddelde te komen, wordt gewerkt met de gemiddelde KTO-score van de regio.

- 1.9 De bemiddelingskosten, van € 35,00 per Inwoner, die verbonden zijn aan het gebruik van het dynamisch selectiemodel komen ten laste van Gemeente.
- 1.10 In het geval van spoed (de Maatwerkvoorziening is nodig binnen 24 uur), benadert Gemeente direct een Dienstverlener naar keuze met de vraag of direct kan worden geleverd. De Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden wordt dan geleverd tegen het maximum tarief genoemd in bijlage 2, punt 5.
2. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden en eisen daaraan.*
- 2.1 De Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uitvoert, doet dit in overeenstemming met het Besluit van Gemeente en met het Plan van aanpak van Gemeente. Dit Plan van aanpak noemt de voor Inwoner te bereiken doelen en resultaten. De Dienstverlener of penvoerder van een combinatie van Dienstverleners overlegt met Inwoner over de uitvoering van het Plan van aanpak voor wat betreft Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 2.2 Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden kan alleen bestaan uit resultaten en activiteiten genoemd onder punt 3 van deze bijlage. 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 aan punt 3 van deze bijlage.
- 2.3 De Dienstverleners zetten 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.⁹⁻¹⁰
- 2.4 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 Wet bescherming persoonsgegevens;
 - de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
 - de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector;
 - het Burgerlijk Wetboek;
 - de Mededingingswet.

⁹ Bcp's zijn op te vragen bij de brancheverenigingen, zoals Actiz, VGN enz.

¹⁰ Onder ingehuurd personeel en zzp'ers wordt in de Deelovereenkomst niet verstaan Alfahulpen. Alfahulpen zijn in dienst bij Inwoners en kunnen niet onder de Deelovereenkomst worden ingezet.

- 2.5 Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo¹¹) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerk bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
- 2.6 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Dienstverleners een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 2.7 Dienstverleners melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar wmo-secretariaat@ggdhm.nl met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en de Inwoner waar deze is gesignaleerd.
- 2.8 Social Return (SR) staat voor 'iets teruggeven aan de samenleving' en is onderdeel van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Social Return beoogt dat een investering ook concrete 'sociale winst' (return) oplevert, naast het leveren van 'de gewone prestatie' op de opdracht. In het kader van het toepassen van Social Return (SR) is het beleid van Gemeente erop gericht om met Dienstverleners overeen te komen dat zij Social Return realiseren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt -volgens onderstaande doelgroepomschrijving- in te zetten gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst. Als uitvloeisel van artikel 11.2, lid 1, van de Basisovereenkomst Wmo, wordt met dit artikel invulling gegeven aan het onderwerp Social Return in de verschillende Deelovereenkomsten.

Doelgroepomschrijving

uitkeringsgerechtigden op basis van:

WWB, IOAW, IOAZ;

WW (die 1 jaar of langer een WW-uitkering ontvangen);

Wajong;

WSW-geïndiceerden.

Uitgangspunt is dat Dienstverleners alle nieuwe vacatures en werkervaringsplaatsen voor de regio Midden-Holland (ook die niet direct betrekking hebben op de diensten die de Deelovereenkomst regelt) eerst neerleggen bij het lokale servicepunt van Gemeente zodra duidelijk is dat zij deze niet zelf krijgen ingevuld. Het lokale servicepunt zal overgaan tot het selecteren van kandidaten en krijgt terugkoppeling van de gesprekken die door de desbetreffende Dienstverlener met de kandidaten gevoerd zijn. Kandidaten uit eigen organisatie van de Dienstverlener hebben voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure). Indien het lokale servicepunt niet binnen 7 werkdagen

¹¹ Zie: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/leveranciersmanagement/addendum-11-iwmo-berichtstandaarden>

kandidaten aanmeldt voor de vacatures of werkervaringsplaatsen, kunnen de Dienstverleners elders gaan werven.

3. *Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.*

3.1 Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden is gericht op het voeren van een gestructureerd huishouden voor Inwoners die dit niet zelf kunnen realiseren en/of niemand in het sociale netwerk vinden die dit kan realiseren en/of die geen gebruik kunnen maken van Algemene voorzieningen om dit te realiseren. Concrete doelen die samenhangen met dit resultaat worden door Gemeente beschreven in het Plan van aanpak. In het kader van de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden, als deze deel uitmaakt van het Plan van aanpak en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Dienstverleners een of meer van de volgende activiteiten uitvoeren:

- broodmaaltijden en warme maaltijden bereiden;
- licht huishoudelijk werk en kamers opruimen in huis;
- zwaar huishoudelijk werk onder andere stofzuigen, wc/badkamer reinigen;
- kleding en linnengoed wassen;
- raambewassing binnen.

4. *Wijze van monitoren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.*

4.1 Als Gemeente bij een Dienstverlener risicovolle situaties voorziet die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden 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.

4.2 De Dienstverlener stelt Gemeente in kennis van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Dienstverlener is uitgebracht met betrekking tot de onder de Deelovereenkomst vallende diensten uitgevoerd voor Gemeente. De Dienstverlener stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeente. Dienstverleners melden Gemeente via nsdmh@gouda.nl dat een rapport van de IGZ is gepubliceerd.

4.3 Dienstverleners leveren één maal per jaar, te beginnen in 2016, op uiterlijk 15 januari een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. Met betrekking tot alle klachten wordt vermeld: aard en oorzaak, evenals een overzicht van afwikkeling en op

basis van betreffende klacht getroffen maatregelen ter voorkoming daarvan in de toekomst. Aanlevering geschiedt middels een e-mail aan nsdmh@gouda.nl in het vastgestelde format zoals bijgevoegd in bijlage 5.

- 4.4 Er wordt jaarlijks op kosten van Gemeente een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Gemeente. Dienstverlener dient een minimale tevredenheidsscore (schoolcijfer 6) over de laatste 6 maanden te hebben. Mocht het cijfer onder een 6 zijn 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 slecht te oordelen over Dienstverleners die weigeren tegen arbo-eisen in te gaan.
- 4.5 Dienstverleners rapporteren halfjaarlijks over de voortgang van de invulling van de Social Return-afspraken conform 2.8 aan de Gemeente (aantal geplaatste cliënten, type plaatsing en functie). Aan de hand van deze rapportages vindt twee keer per jaar een evaluatiemoment plaats. Aanlevering geschiedt middels een e-mail aan socialreturn@gouda.nl. Voor 2015 en de eerste helft van 2016 geldt een aangepaste rapportageplicht (bijlage 6).
5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden*
- 5.1
- 5.1.a Bij facturering en in de backoffice maakt Gemeente, uitgezonderd de gemeente Bodegraven Reeuwijk, Waddinxveen en Krimpenerwaard, gebruik van de module Backoffice van de ICT-applicatie (MO-Platform) van Stipter. Deze module werkt met omgekeerde facturering. Gemeente maakt een 4-wekelijks leveringsoverzicht en Dienstverlener corrigeert dit op werkelijke levering, waarna betaling volgt. De genoemde ICT-applicatie levert gegevens aan richting CAK, zodat geen vervuiling van bestanden kan optreden en de eigen bijdrage heffing optimaal kan worden toegepast. Er is sprake van real time management informatie. De genoemde ICT-applicatie wordt gekoppeld aan de Basisregistratie Personen (BRP).
- 5.1.b. Dienstverlener dient binnen twee periodes van vier weken (acht weken) na afsluiting van een periode waarop een factuur betrekking heeft, de Gemeente juist en volledig te factureren voor de geleverde diensten. In het geval van, de in artikel 5.1.a. beschreven omgekeerde facturering, dient Dienstverlener binnen twee periodes van vier weken (acht weken) na afsluiting van een periode waarop een leveringsoverzicht betrekking heeft het leveringsoverzicht te hebben gecorrigeerd. Van facturen, leveringsoverzichten en correcties die later worden ingediend kan de Gemeente verwerking binnen de overeengekomen

betalingstermijn niet garanderen en is de Gemeente in geval van latere betaling geen rente en kosten verschuldigd. In het geval dat Dienstverlener structureel (meer dan één maal per zes maanden) door eigen toedoen de genoemde termijnen overschrijdt, kan Gemeente besluiten om voor een bepaalde tijd een tijdelijke opschorting van de toewijzing van Inwoners aan Dienstverlener toe te passen, dan wel de overeenkomst ontbinden.

- 5.1.c Voor Inwoners van de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Waddinxveen en Krimpenerwaard (de gemeenten die geen gebruik maken van Stipter) levert de Dienstverlener gegevens van de betreffende maatwerkvoorziening rechtstreeks juist en volledig aan bij het CAK. Dit dient Dienstverlener te doen binnen twee periodes van vier weken (acht weken) na afsluiting van de periode waarop de levering betrekking heeft. In het geval dat Dienstverlener structureel (meer dan één maal per zes maanden) door eigen toedoen de genoemde termijnen overschrijdt of onjuist aanlevert, kan Gemeente besluiten om voor een bepaalde tijd een tijdelijke opschorting van de toewijzing van Inwoners aan Dienstverlener toe te passen, dan wel de overeenkomst ontbinden.
- 5.2 Gemeente hanteert productgerichte bekostiging op het niveau van Inwoners. Voor Inwoners die voor 1 januari 2015 een Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden ontvangen, gelden de volgende regels:
- Gemeente Bodegraven-Reeuwijk: de Dienstverlener ontvangt het tarief dat deze ontving op basis van de overeenkomst met de gemeente Bodegraven-Reeuwijk voor 1 januari 2015.
 - Gemeente Gouda: de Dienstverlener ontvangt het tarief dat deze ontving op basis van de overeenkomst met de gemeente Gouda voor 1 januari 2015.
 - K5-gemeenten: de Dienstverlener ontvangt een all-in bedrag per uur van EUR 22,11
 - Gemeente Waddinxveen: de Dienstverlener ontvangt een all-in bedrag per uur van EUR 22,11.
 - Gemeente Zuidplas: de Dienstverlener ontvangt een all-in bedrag per uur van EUR 22,11.
- 5.3 Voor Inwoners met een herindicatie gelden in de Deelovereenkomst de volgende regels:
- Gemeente Bodegraven-Reeuwijk: de Dienstverlener die voor herindicatie leverde, blijft leveren na herindicatie. Gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst plaatst de gemeente de Inwoner niet via het dynamisch selectiemodel. Tenzij de Inwoner een andere Dienstverlener wil kiezen.
 - Gemeente Gouda: de Dienstverlener die voor herindicatie leverde, blijft leveren na herindicatie. Gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst plaatst de gemeente de Inwoner niet via het dynamisch selectiemodel. Tenzij de Inwoner een andere Dienstverlener wil kiezen.
 - K5-gemeenten: de Dienstverlener die voor herindicatie leverde, blijft leveren na herindicatie. Gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst plaatst de

gemeente de Inwoner niet via het dynamisch selectiemodel. Tenzij de Inwoner een andere Dienstverlener wil kiezen.

- Gemeente Waddinxveen: de Dienstverlener die voor herindicatie leverde, blijft leveren na herindicatie. Gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst plaatst de gemeente de Inwoner niet via het dynamisch selectiemodel. Tenzij de Inwoner een andere Dienstverlener wil kiezen.
- Gemeente Zuidplas: na herindicatie als gevolg van aflopen van de indicatie, plaatst de gemeente conform 5.4 de Inwoner als “nieuwe klant” via het dynamisch selectiemodel en maakt de prijs onderdeel uit van de gunningscriteria. Na herindicatie als gevolg van het bijstellen van de omvang van zorg blijft de Inwoner tot maximaal 31 december 2015 bij de Dienstverlener die voor herindicatie de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden leverde.

- 5.4 Bij Inwoners die voor het eerste een Besluit ontvangen voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden, maakt de prijs onderdeel uit van de gunningscriteria. Er wordt een minimum tarief en een maximum tarief bepaald. Het minimum tarief wordt bepaald om te voorkomen dat er kwalitatief slechte zorg geleverd gaat worden. Het maximum tarief wordt bepaald om een starttarief te hebben waarop aanbieders korting kunnen geven. Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uitvoert minimaal een all-in bedrag per uur van EUR 18,74 en maximaal een all-in bedrag per uur van EUR 22,11. Het werkelijk te betalen bedrag per uur volgt uit de gunning per Inwoner via het dynamisch selectiemodel.
- 5.5 Jaarlijks vindt een indexering van de tarieven plaats conform de Consumenten Prijs Index (CPI). Het betreft de jaarmutatie totale bestedingen als vastgesteld in de maand september door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De in maand september vastgestelde indexering zal ingaan op 1 januari van het volgende jaar. De indexering wordt toegepast op zowel de bandbreedte (de minimum- en maximumprijs) van het Dynamisch Selectie Model als de geldende tarieven voor lopende indicaties.
- 5.6 Dienstverlener mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden gerelateerde kosten. Dienstverlener mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten zoals voedsel, abonnementskosten, kosten verbonden aan het uitoefenen van een hobby of sport, kosten verbonden aan het (laten) wassen van ramen aan de buitenzijde van een woning, *et cetera*, voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk.
- 5.7 Dienstverlener levert ieder jaar vóór 1 april een specifiek voor de Gemeente opgestelde financiële verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Deze verantwoording is gebaseerd op het landelijke vastgesteld

controle protocol. Voor de kleine aanbieders met een omzet van maximaal € 50.000 wordt uitgegaan van de bestuurverklaring.

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

Zie: <http://www.gouda.nl/dsresource?objectid=958852ab-ab54-4563-b5fb-1922d0ab18e9>

Bijlage 4: Ontwikkel- en innovatieagenda

Deze agenda is dynamisch in de zin dat nieuwe onderwerpen op de agenda geplaatst kunnen worden en onderwerpen nader gespecificeerd kunnen worden. De nu genoemde onderwerpen zijn dus niet limitatief. Nadere precisering gaat om afspraken over uitvoering; prioritering en tijdsplanning.

We onderscheiden onderwerpen die zich lenen voor doorontwikkeling van de gemaakte afspraken en innovatie van de dienstverlening. De periode van innovatie en doorontwikkeling beslaat de totale periode waarop deze deelovereenkomst betrekking heeft.

Innovatie en doorontwikkeling zijn te rangschikken naar de volgende onderdelen

1. Prijsstelling en bekostiging

Gewenste effecten zijn:

- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde bekostigingssystematiek;

Doorontwikkeling:

Partijen onderzoeken of de bekostigingsmethodiek (verder) kan worden versimpeld en of dit tot betere resultaten leidt. Concreet willen we op basis van feitelijke gegevens onderzoeken of doorontwikkeling van prijs per uur of dagdeel/etmaal naar b.v. maandtarieven mogelijk is.

Bijlage 5: Klachtenrapportage

In de klachtenrapportage worden door Aanbieder de volgende gegevens aangeleverd:

- Een uniek nummer van de klacht waarmee later gegevens van de cliënt 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 cliënt;
- 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 cliënt.

Aanlevering dient te geschieden middels een e-mail aan: 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:

Klacht nummer	Datum indienen	Strekking	Afgehandeld	Gegrond/ ongegrond	Datum afhandelen	Afwikkeling	Woonplaats cliënt

Bijlage 6: SROI rapportage 2015 en eerste helft 2016

Voor het melden worden in 2015 en de eerste helft van 2016 worden twee oplossingsrichtingen geaccepteerd. Dit betreft een vereenvoudigde wijze van rapporteren. Dienstverlener maakt zelf de keuze uit rapportage I dan wel II. Vacatures die niet ingevuld kunnen worden, dienen aan Gemeente te worden gemeld.

Rapportage I:

- Er gaat voor de regio één mailadres gelden waarop vacatures gemeld dienen te worden, te weten: socialreturn@gouda.nl
- De gemeenten verzorgen waar nodig (intern/onderling) de regionale afstemming;
- Het NSDMH 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;
- In periodieke overleggen met aanbieders zal dit onderwerp worden besproken worden. Indien tussentijds geconstateerd wordt dat er helemaal geen meldingen zijn, kan gemeente op een eerder tijdstip met u het gesprek aangaan op dit onderwerp.
- Indien aanbieders van Jeugdhulp gebruik willen moeten maken van de 'clausule' uit artikel 23.4 uit de Deelovereenkomst dient hiertoe voor 1 november 2015 een schriftelijke onderbouwing te worden gezonden naar nsdmh@gouda.nl o.v.v. SROI.

Dienstverleners die niet aan bovengenoemde manier van rapporteren kunnen, dan wel wensen te voldoen, dienen gemotiveerd aan te geven waarom zij kiezen voor rapportage II.

Rapportage II:

Met deze wijze van rapporteren vervalt binnen de aangegeven periode de verplichting uit de deelovereenkomst dat elke vacature voorgelegd dient te worden aan Gemeente. Dienstverlener levert in dit geval het volgende format ingevuld aan via socialreturn@gouda.nl:

Werknemersbestand per (datum invullen)
Betreft: (naam organisatie)

In aantallen fte:

Gemeente	Leerling	Stagiair	Werknemer	Totaal
Eindtotaal				
In percentage:				
Gemeente	Leerling	Stagiair	Werknemer	Totaal
Eindtotaal	100%			