

**Deelovereenkomst  
voor het leveren van**

## **Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden**

tussen

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk  
Gemeente Gouda  
Gemeente Krimpenerwaard  
Gemeente Waddinxveen  
Gemeente Zuidplas

en

Dienstverleners vermeld in bijlage 1

## Partijen

De Gemeenten in de regio Midden–Holland, te weten

- Gemeente Bodegraven Reeuwijk, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan  
Raadhuisplein 1  
2411 BD Bodegraven
- Gemeente Gouda, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan  
Burgemeester Jamesplein 1  
2803 PG Gouda
- Gemeente Krimpenerwaard, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan  
Dorpsplein 8  
2821 AS Stolwijk
- Gemeente Waddinxveen, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan  
Beukenhof 1  
2741 HS Waddinxveen
- Gemeente Zuidplas, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan  
Raadhuisplein 2  
2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door de wethouder Uitvoering Jeugdwet en WMO 2015 van de gemeente Gouda

en

**Dienstverleners** vermeld in bijlage 1.

Deze Deelovereenkomst noemt Gemeenten en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Bovengenoemde Gemeenten werken samen in regionaal verband, maar gaan ieder separaat en voor zichzelf deze deelovereenkomst aan met Dienstverleners. Met “de Gemeente” wordt in de Deelovereenkomst bedoeld: iedere bovengenoemde Gemeente separaat.

De Deelovereenkomst noemt **Dienstverleners** ook separaat van elkaar **Dienstverlener**.

**Partijen overwegen bij het aangaan van deze 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 tussen Gemeente en 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 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. 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.
- H. 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.

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

## Inhoudsopgave

Artikel 1 Begrippen	5
Artikel 2 Voorwerp van de Deelovereenkomst	6
Artikel 3 Algemene voorwaarden	6
Artikel 4 Duur van de Deelovereenkomst	6
Artikel 5 Opzegging van de Deelovereenkomst	6
Artikel 6 Wijzigingen in wet- en regelgeving en/of uitvoering van overheidsbeleid	8
Artikel 7 Fysieke overlegtafel	8
Artikel 8 Toetreding	9
Artikel 9 Eisen aan de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden	9
Artikel 10 Prijsstelling	9
Artikel 11 Facturatie en betaling	9
Artikel 12 Inspanningsverplichting	11
Artikel 13 Overmacht	11
Artikel 14 Gedeeltelijke nietigheid	11
Artikel 15 Evalueren en wijzigingen	11
Artikel 16 Ontwikkelagenda	12
Artikel 17 Privacy en gegevensverwerking	12
Artikel 18 Geheimhouding	12
Artikel 19 Onderaanneming	12
Artikel 20 Social Return (SR)	13
Artikel 21 Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring	14
Artikel 22 Materiële controle en Fraudeonderzoek	14
Artikel 23 Landelijk berichtenstelsel	14
Artikel 24 Administratieve vereisten	15
Artikel 25 Financiële verantwoording en controle bij jaarafsluiting	15
Artikel 26 Periodiek overleg tussen Partijen	16
Artikel 27 Communicatie	16
Artikel 28 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)	16
Artikel 29 Geschillen	16
Artikel 30 Rechtskeuze	16
<b>BIJZONDERE BEPALINGEN</b>	
<b>MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN</b>	<b>17</b>
Artikel 31 Toegang tot de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden	17
Artikel 32 Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden en eisen daaraan	18
Artikel 33 Kwaliteit, kwaliteitsborging en registratie	18
Artikel 34 Klachten en medezeggenschap	20
Artikel 35 Calamiteiten	20
Artikel 36 Informatieverstrekking	20
Artikel 37 Toezicht, controle en verantwoording	21
Bijlage 1 Overzicht Dienstverleners	23
Bijlage 2 Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden	23
Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Gouda	23
Bijlage 4 Overzicht iWmo-berichten	23
Bijlage 5 Privacy: verwerking van persoonsgegevens	24
Bijlage 6 Klachtenrapportage	25
Bijlage 7 Ontwikkelagenda	26

## Artikel 1

### Begrippen

- 1.1 Algemene voorziening: diensten die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk zijn.
- 1.2 Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente op eigen initiatief of na verwijzing door een Sociaal team, aan een Inwoner, waarmee de Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 1.3 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.
- 1.4 Collectieve voorziening: een collectief georganiseerde Maatwerkvoorziening.
- 1.5 Declaratieregels: een betalingsverplichting op cliëntniveau.
- 1.6 Deelovereenkomst: deze Overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.
- 1.7 Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan Inwoners van Gemeente.
- 1.8 Dienstverleningsopdracht: opdracht van Gemeente aan een Dienstverlener om de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uit te voeren onder de Deelovereenkomst voor een Inwoner die daarvoor over een Besluit beschikt.
- 1.9 Factuur: een document dat een betalingsverplichting weergeeft en bestaat uit een samenstel van Declaratieregels.
- 1.10 Fraudeonderzoek: een onderzoek waarbij het college of een door het college aangewezen persoon nagaat of degene die als vergoeding voor verleende Hulp bij het huishouden bij de gemeente een bedrag in rekening brengt, valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van de gemeente, met het doel een betaling of ander voordeel te verkrijgen waarop hij geen recht heeft of kan hebben;
- 1.11 Inwoner: een inwoner van Gemeente, geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP), die een Besluit heeft ontvangen.
- 1.12 (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.
- 1.13 Materiële controle: een onderzoek waarbij de Gemeente nagaat of de door de Dienstverlener in rekening gebrachte prestatie is geleverd en of die prestatie:
  - a. aansluit bij een door of namens het college afgegeven Besluit, inhoudende dat Inwoner in aanmerking komt voor Hulp bij het huishouden,
  - b. indien het college een Dienstverlener heeft gemandateerd om namens hem Hulp bij het huishouden te verstrekken, binnen dat mandaat valt.
- 1.14 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.
- 1.15 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.

- 1.16 Toegang: activiteiten die erop gericht zijn vast te stellen of een Inwoner in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening. De werkwijze verschilt per gemeente.

## **Artikel 2**

### **Voorwerp van de Deelovereenkomst**

- 2.1 Dienstverlener levert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden, zoals weergegeven in bijlage 2 bij de Deelovereenkomst en in overeenstemming met de bepalingen van de Deelovereenkomst.

## **Artikel 3**

### **Algemene voorwaarden**

- 3.1 Op de Deelovereenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van de gemeente Gouda (bijlage 3) van toepassing.
- 3.2 Op de Deelovereenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing.
- 3.3 Indien wettelijk verplicht zijn wel leveringsvoorwaarden van toepassing op de overeenkomst die Dienstverlener sluit met een Inwoner voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden onder de Deelovereenkomst.
- 3.4 In het geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde in documenten:
- de Basisovereenkomst Sociaal Domein Wet maatschappelijke ondersteuning – tenzij in deze Deelovereenkomst uitdrukkelijk van bepalingen in de Basisovereenkomst is afgeweken;
  - de Deelovereenkomst;
  - de algemene inkoopvoorwaarden VNG Leveringen en Diensten ten behoeve van Gemeente Gouda.

## **Artikel 4**

### **Duur van de Deelovereenkomst**

- 4.1 De Deelovereenkomst gaat in op 1 januari 2015 en eindigt op 31 december 2022.
- 4.2 De Gemeente kan de Deelovereenkomst twee maal verlengen met een periode van twee jaar (van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2022 én van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2024). De verlenging geschiedt schriftelijk (kan per e-mail) en uiterlijk zes kalendermaanden voor het aflopen van de contractperiode. Een en ander onverminderd de mogelijkheid om de Deelovereenkomst tussentijds op te zeggen conform artikel 5 van de Deelovereenkomst.

## **Artikel 5**

### **Opzegging van de Deelovereenkomst**

- 5.1 Elke Partij kan deze Deelovereenkomst tussentijds beëindigen per brief die is ondertekend door een daartoe bevoegd bestuurder. Daarbij geldt een opzegtermijn van zes kalendermaanden die ingaat op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de brief door de opgezegde partij is ontvangen. Gemeente zet de Deelovereenkomst in beginsel voort met overige Dienstverleners, tenzij de Gemeente de Deelovereenkomst opzegt met alle Dienstverleners tegelijk, waarbij de Deelovereenkomst voor Partijen eindigt.

- 5.2 Als een Dienstverlener gebruik maakt van de in lid 1 en lid 7 vermelde mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat in overleg te treden met andere Dienstverleners van Gemeente over de overname van personeel, onverminderd het bepaalde in de artikelen 662 en 663 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en over het zo veel mogelijk voortzetten van bestaande hulpverleningsrelaties tussen hulpverleners en Inwoners. Dienstverlener stelt vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat het tijdig borgen van zorgcontinuïteit voor zijn cliënten op de in dit lid aangegeven wijze centraal. Gemeente ziet erop toe dat Dienstverlener die opzegt zich zo veel mogelijk inspant de overname en het voorzetten van bestaande hulpverleningsrelaties te bewerkstelligen. Opzeggende Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat:
- bouwt Dienstverlener de lopende Dienstverleningsopdrachten af en komt niet langer in aanmerking voor nieuwe Dienstverleningsopdrachten. Verwijzers kunnen geen Inwoners meer doorverwijzen naar Dienstverlener.
  - is de opzegging als vermeld in lid 1 openbare informatie.
- 5.3 Gemeente heeft het recht de Deelovereenkomst tussentijds per door een daartoe bevoegd bestuurder ondertekende 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 brief door Dienstverleners is ontvangen.
- 5.4 Gemeente kan de Deelovereenkomst met een Dienstverlener tussentijds per door een daartoe bevoegd bestuurder ondertekende 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;
  - als Dienstverlener voor de duur van tenminste 12 kalendermaanden geen 'Toewijzingsbericht (301-bericht)' heeft ontvangen en geen diensten levert onder de overeenkomst aan Inwoners.
- Bij een opzegging die gebaseerd is op in dit lid genoemde gronden zet Gemeente de Deelovereenkomst in beginsel voort met overige Dienstverleners.
- 5.5 Gemeente controleert steekproefsgewijs of Dienstverleners de Hulp bij het huishouden uitvoeren zoals uitgewerkt in het Indicatiebesluit, 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 Hulp bij het huishouden 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.
- 5.6 Als Gemeente in een kalenderjaar drie keer een Dienstverleningsopdracht terugtrekt bij dezelfde Dienstverlener, dan voldoet Dienstverlener niet meer aan de voorwaarden van de Deelovereenkomst en kan Gemeente jegens deze Dienstverlener gebruik maken van zijn mogelijkheden zoals beschreven in het vierde lid.
- 5.7 Als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Deelovereenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden en om die reden deelname aan de Deelovereenkomst is opgezegd, kan Gemeente gedurende zes maanden weigeren Dienstverlener opnieuw toe te laten tot deelname aan de Deelovereenkomst en de Basisovereenkomst.
- 5.8 Elke Partij kan de afspraken over de levering van één of meerdere specifieke diensten zoals opgenomen in bijlage 2A van deze Deelovereenkomst tussentijds per door een daartoe bevoegd bestuurder ondertekende 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 brief door de opgezegde partij is ontvangen.

## **Artikel 6**

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

- 6.1 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.
- 6.2 In het 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 Hulp bij het huishouden een leidende factor is.

## **Artikel 7**

### **Fysieke overlegtafel**

- 7.1 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 10 van de Basisovereenkomst zal de Gemeente onderwerpen die deze Deelovereenkomst 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.
- 7.2 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.
- 7.3 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**

- 8.1 Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Voor deelname aan de Deelovereenkomst is ondertekening van de Basisovereenkomst een voorwaarde.
- 8.2 Als Gemeente besluit tot toelating van Dienstverlener, sluit zij namens alle Partijen met Dienstverlener de Deelovereenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen, waarvoor Dienstverleners voor zover nodig Gemeente machtigen.
- 8.3 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 Deelovereenkomst voortvloeiende verplichting, zorg te dragen dat de betreffende verplichting alsnog wordt nagekomen overeenkomstig de voorwaarden van de Deelovereenkomst. Deze bepaling heeft een opschortend karakter. Pas als de genoemde verklaring is overgelegd, treedt de Deelovereenkomst in werking.

## **Artikel 9**

### **Eisen aan de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden**

- 9.1 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 de bijlagen bij de Deelovereenkomst.

## **Artikel 10**

### **Prijsstelling**

- 10.1 Dienstverlener die een Dienstverleningsopdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden 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.
- 10.2 Jaarlijks vindt een indexering plaats van de tarieven zoals vastgelegd in bijlage 2.
- 10.3 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**

- 11.1 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 de in bijlage 2 geformuleerde facturatie-eisen.

- 11.2 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners (in dat geval een penvoerder) stuurt uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand een Factuur met betrekking tot de in die maand verleende Hulp bij het huishouden, door middel van het bericht 'Declaratie'. Dit bericht is de enige factuur die Dienstverlener aan Gemeente stuurt voor geleverde Hulp bij het huishouden. Van de in deze bepaling genoemde termijn kan worden afgeweken in de bijlage(n) bij de Deelovereenkomst. Partijen komen overeen dat het bericht 'Declaratie' wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen Partijen overeen dat het bericht 'Declaratie' beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze Deelovereenkomst, tenzij expliciet anders is overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.
- 11.3 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.
- 11.4 Indien Gemeente een Declaratieregel afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door Dienstverlener expliciet gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd opnieuw aangeleverd.
- 11.5 Betaling van goedgekeurde Declaratieregels vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het Declaratiebericht, mits deze tijdig is ingediend. In geval Gemeente de Factuur niet heeft ontvangen binnen de in het tweede 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. Declaraties die worden ingediend meer dan 3 maanden na de periode waarop de declaratie betrekking heeft, worden niet in behandeling genomen, tenzij er sprake is van overmacht of voorafgaande schriftelijke toestemming van Gemeente. Dienstverlener dient een beroep op overmacht met bewijsstukken te onderbouwen. Onder overmacht aan de zijde van Dienstverlener wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen en ziekte van Personeel (m.u.v. pandemie).
- 11.6 Declaratieregels komen alleen voor betaling in aanmerking als deze zijn gebaseerd op een Besluit of een naar aanleiding van een Melding door Gemeente genomen beslissing. Als in het Besluit een maximum aantal eenheden is vermeld voor de Hulp bij het huishouden vergoedt Gemeente niet meer dan dit maximum aantal eenheden, tenzij Partijen hierover afwijkende afspraken hebben gemaakt en deze schriftelijk hebben vastgelegd.
- 11.7 Alleen direct cliëntgebonden uren zijn declarabel. De kosten van indirect cliëntgebonden en niet-cliantgebonden uren zijn opgenomen in het tarief.
- 11.8 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.
- 11.9 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 Hulp in het huishouden ('no show'). Indien de Dienstverlener aan de Inwoner een vergoeding 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.

- 15.1 Wanneer door afwezigheid van de Inwoner de Hulp bij het huishouden niet kan worden geleverd, vindt geen declaratie plaats van de voor deze Inwoner gereserveerde tijd.

## **Artikel 12**

### **Inspanningsverplichting**

- 12.1 Dienstverlener spant zich er aantoonbaar voor in dat hij de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden 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**

- 13.1 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**

- 14.1 Indien de Deelovereenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. 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**

### **Evaluëren en wijzigingen**

- 15.1 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.
- 15.2 Gemeente kan de Deelovereenkomst wijzigen na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening DO Hulp bij het Huishouden, inclusief alle mutaties tot en met FO juni 2020 van een geheel nieuwe Deelovereenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken hebben geen rechtskracht.

## **Artikel 16**

### **Ontwikkelagenda**

- 16.1 Partijen komen een ontwikkelagenda overeen in bijlage 7 voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst verder willen ontwikkelen. Het ontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Deelovereenkomst en bijlagen.

## **Artikel 17**

### **Privacy en gegevensverwerking**

- 17.1 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 Hulp bij het huishouden overeenkomstig de regels die daarvoor zijn gesteld bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet maatschappelijke ondersteuning en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving alsmede gedrags- en beroepscode.
- 17.2 Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de Deelovereenkomst persoonsgegevens voor Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als 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 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zijn opgenomen in bijlage 5.
- 17.3 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.
- 17.4 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**

### **Geheimhouding**

- 18.1 Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media - behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt.
- 18.2 Partijen verplichten de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 18.3 De geheimhoudingsplicht als bedoeld in lid 1 blijft ook na beëindiging van deze Overeenkomst gelden.

## **Artikel 19**

### **Onderaanneming**

- 19.1 Het inschakelen van een onderaannemer door Dienstverlener voor het verrichten van diensten geschiedt uitsluitend mits daartoe vooraf schriftelijke toestemming is verkregen van Gemeente en indien de onderaannemer voldoet aan de eisen die

- voortvloeien uit deze Deelovereenkomst, de daarbij behorende bijlagen als ook de Basisovereenkomst. Gemeente kan aan de toestemming voorwaarden verbinden.
- 19.2 In geval van onderaanneming is Dienstverlener volledig aansprakelijk voor alle tekortkomingen van onderaannemers in de nakoming van deze Deelovereenkomst.

## **Artikel 20**

### **Social Return (SR)**

- 20.1 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:
- Participatiewet, IOAW, IOAZ;
  - WW (die 1 jaar of langer een WW-uitkering ontvangen);
  - Wajong;
  - Mensen op de WSW-wachtlIJst;
- en BBL-stagiaires.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 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.
- 20.5 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.
- 20.6 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 21**

### **Aansprakelijkheid, verzekering en vrijwaring**

- 21.1 Elk der Partijen is zelf aansprakelijk voor schade geleden door een Inwoner of andere derden als gevolg van haar eigen handelingen, handelingen van haar ondergeschikten en van andere personen door haar ingeschakeld voor de uitvoering van deze Deelovereenkomst.
- 21.2 Dienstverlener vrijwaart Gemeente voor boetes en voor iedere aanspraak op schadevergoeding, ter zake van de onder het voorgaande lid bedoelde handelingen van henzelf, van hun ondergeschikten of andere personen door hen ingeschakeld voor de uitvoering van deze Deelovereenkomst.
- 21.3 Dienstverlener draagt zorg voor adequate en bij door hen 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 Deelovereenkomst, veroorzaakt door henzelf, door hun ondergeschikten of anderen voor wie aansprakelijkheid aan Dienstverlener wordt toegerekend.
- 21.4 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.
- 21.5 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 22**

### **Materiële controle en Fraudeonderzoek**

- 22.1 Gemeente is gerechtigd Materiële controle en Fraudeonderzoek te verrichten.
- 22.2 Dienstverlener is gehouden medewerking te verlenen aan Materiële controle en Fraudeonderzoek, welke met inachtneming van geldende wet- en regelgeving wordt uitgevoerd.
- 22.3 In het geval van fraude kan 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 Deelovereenkomst 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.
- 22.4 De in dit artikel beschreven maatregelen laten onverlet het recht van Gemeente om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 23**

### **Landelijk berichtenstelsel**

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

- 23.2 Binnen deze Deelovereenkomst worden de berichten gehanteerd zoals genoemd in bijlage 4.
- 23.3 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 24**

##### **Administratieve vereisten**

- 24.1 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.
- 24.2 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.
- 24.3 Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Dienstverlener als Gemeente welke Inwoners Hulp bij het huishouden ontvangen.
- 24.4 Dienstverlener verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan vergelijking tussen de registratie van de Gemeente en deze cliëntregistratie.

#### **Artikel 25**

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

- 25.1 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.
- 25.2 Indien Dienstverlener een totale jaaromzet heeft voor Hulp bij het huishouden onder de €50.000 dan is geen controleverklaring van zijn accountant vereist en kan worden volstaan met een bestuursverklaring. Een bestuursverklaring is een verantwoording over de uitgaven die gedurende een kalenderjaar zijn gedaan door Dienstverlener. De verklaring bestaat uit het benoemen van het aantal diensten dat is geleverd inclusief de vermelding van de productcodes, de prijs van de diensten en de gedeclareerde Hulp bij het huishouden (aantallen vermenigvuldigd met de prijs). De verklaring moet zijn ondertekend door het bestuur van de rechtspersoon dan wel, als Dienstverlener geen rechtspersoon is, door Dienstverlener persoonlijk.
- 25.3 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.
- 25.4 De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle aan Gemeente.

## **Artikel 26**

### **Periodiek overleg tussen Partijen**

- 26.1 Partijen voeren periodiek overleg over de uitvoering van de diensten. De frequentie van dit overleg is afhankelijk van de omzet en de strategische waarde 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 overeengekomen indicatoren;
  - facturatie;
  - te verwachten toekomstige ontwikkelingen.
- 26.2 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 27**

### **Communicatie**

- 27.1 Gemeente en Dienstverleners dragen bij de uitvoering van de Deelovereenkomst zorg voor een zorgvuldige berichtgeving aan 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 28**

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

- 28.1 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 Gemeente hiervan direct op de hoogte. Partijen bepalen in overleg de wijze waarop verdere uitvoering van deze Deelovereenkomst zal plaatsvinden. Als Dienstverlener een afwijking van de WNT niet terstond meldt aan de Gemeente, is Gemeente gerechtigd de Deelovereenkomst te beëindigen conform artikel 5.4.

## **Artikel 29**

### **Geschillen**

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

## **Artikel 30**

### **Rechtskeuze**

- 30.1 Op deze Deelovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 30.2 Daar waar in deze Deelovereenkomst 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 HULP BIJ HET HUISHOUDEN**

### **Artikel 31**

#### **Toegang tot de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden**

- 31.1 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 ontleenen aan de Deelovereenkomst als zij (vergelijkbare) diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een Besluit beschikken als hier genoemd.
- 31.2 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.
- 31.3 In het Besluit dat de Inwoner ontvangt, wordt het aantal benodigde uren en/of minuten 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 gemeentelijke verordening. Elke Gemeente bepaalt lokaal de rol van het Wmo-loket en de rol van het Sociaal team.
- 31.4 Inwoner krijgt nadat hij een Besluit heeft ontvangen een Dienstverlener aangewezen voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. 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.
- 31.5 Voor Dienstverleners geldt een acceptatieplicht. De acceptatieplicht komt te vervallen als verlenen van Hulp bij het huishouden aan 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.  
Als deze situatie zich voordoet wordt de Inwoner opnieuw aan een Dienstverlener toegewezen.
- 31.6 Dienstverlener start niet eerder met de Hulp bij het huishouden dan nadat hij het iWmo-bericht ‘Toewijzing Wmo ondersteuning’ (‘301-bericht’) dan wel expliciete toestemming voor het verlenen van Hulp bij het huishouden van Gemeente heeft ontvangen.
- 31.7 In geval van spoed (de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden is nodig binnen 24 uur), benadert Gemeente direct een Dienstverlener naar keuze met de vraag of direct kan worden geleverd. Als Dienstverlener de Hulp bij het huishouden 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 32**

### **Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden en eisen daaraan**

- 32.1 Dienstverlener stelt voor aanvang van de Hulp bij het huishouden 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.
- 32.2 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die de 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 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 Hulp bij het huishouden.
- Afspraken met de Inwoner zullen nimmer de looptijd van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden of de afspraken in het Plan van Aanpak overschrijden.
- 32.3 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.
- 32.4 De maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden bestaat uitsluitend uit resultaten en activiteiten 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 aan bijlage 2.
- 32.5 De Hulp bij het huishouden wordt uitgevoerd door Dienstverlener gedurende een vastgestelde indicatieperiode. Indien er binnen deze indicatieperiode een wijziging plaatsvindt in de indicatiestelling blijft de huidige Dienstverlener de Hulp bij het huishouden leveren.
- 32.6 Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
- 32.7 De volgende, niet limitatieve lijst van wetgeving is van toepassing op de Deelovereenkomst en kan in gezamenlijk overleg worden aangevuld:
- a. de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
  - b. de Algemene verordening gegevensbescherming;
  - c. het Burgerlijk Wetboek;
  - d. de Mededingingswet

## **Artikel 33**

### **Kwaliteit, kwaliteitsborging en registratie**

- 33.1 Gemeente kan de eisen ter zake van de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden die onderwerp is van deze Deelovereenkomst nader concretiseren. Dit betreft in ieder geval (niet limitatief) de volgende indicatoren:

- a. Toegankelijkheid (Wachttijden):  
de snelheid waarmee de Inwoner toegang heeft tot de Hulp bij het huishouden.  
Dit betreft de termijn tussen de toewijzing en het moment dat de Hulp bij het huishouden start.
  - b. Doorlooptijd (Duur van ondersteuning 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 cliënt tevreden over de dienstverlening?
- 33.2 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. 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.
- 33.3 Dienstverlener is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Inwoners.
- 33.4 Dienstverlener draagt er zorg voor dat ingeschakeld personeel, derden en vrijwilligers de normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de Inwoner respecteren.
- 33.5 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.
- 33.6 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**

- 34.1 Dienstverlener beschikt over een regeling voor behandeling van klachten van Inwoners.
- 34.2 Dienstverlener levert eenmaal per jaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over de verleende Hulp bij het huishouden 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](mailto:nsdmh@gouda.nl) conform het format zoals beschreven in bijlage 6.
- 34.3 Dienstverlener beschikt over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten die voor de gebruikers van Maatwerkvoorzieningen van belang zijn.

## **Artikel 35**

### **Calamiteiten**

- 35.1 In geval van een Calamiteit informeert Dienstverlener onverwijld 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.
- 35.2 Gemeente informeert Dienstverleners over de contactgegevens van het meldpunt waar de in het vorige lid bedoelde melding moet worden gedaan.
- 35.3 Dienstverlener heeft een meldcode vastgesteld waarin is vermeld hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling en bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn.

## **Artikel 36**

### **Informatieverstrekking**

- 36.1 De Dienstverlener verschaft de Inwoner op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie die relevant is voor:
- de Hulp bij het huishouden;
  - de wijze van uitvoering van de Hulp bij het huishouden;
  - weigeren of beëindigen van de Hulp bij het huishouden;
  - 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.
- 36.2 Dienstverlener verwijst de Inwoner naar het Sociaal team, voor zover deze informatie niet door Dienstverlener verstrekt kan worden en van belang is voor de Hulp bij het huishouden die aan Inwoner geboden wordt.

## Artikel 37

### Toezicht, controle en verantwoording

- 37.1 Op verzoek van Gemeente verschaft Dienstverlener informatie over de uitvoering van de Deelovereenkomst, zoals gegevens over de gerealiseerde productie en de naar aanleiding daarvan verwachte jaarproductie.
- 37.2 Dienstverlener informeert Gemeente onverwijld als Dienstverlener dreigt niet (meer) aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen waardoor de continuïteit van Hulp bij het huishouden in gevaar komt. Dienstverlener stelt Gemeente eveneens op de hoogte als Dienstverlener fuseert met of wordt overgenomen door een andere organisatie.
- 37.3 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.
- 37.4 Dienstverlener stelt Gemeente binnen een week na publicatie in kennis van ieder definitief rapport dat door een Inspectie voor de desbetreffende Dienstverlener is uitgebracht en ziet op de Hulp bij het huishouden die is geleverd op basis van deze Deelovereenkomst. Dienstverlener stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeente. Openbare rapporten publiceert Dienstverlener op zijn website. Als Dienstverlener een rapport publiceert, meldt hij dit per omgaande 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 Deelovereenkomst of Basisovereenkomst in voorziet.
- 37.5 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.
- 37.6 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 de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden 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 de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet.
  - c. een aantoonbare onmogelijkheid voor Dienstverleners om de de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden aan te bieden conform de gestelde

kwaliteitseisen in de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Deelovereenkomst.

**Gemeente Bodegraven-Reeuwijk**  
**Gemeente Gouda**  
**Gemeente Krimpenerwaard,**  
**Gemeente Waddinxveen**  
**Gemeente Zuidplas**

**Dienstverlener**  
**Naam:**

---

**Drs. C.P. Dijkstra**  
Wethouder Uitvoering Jeugdwet en Wmo 2015  
van de gemeente Gouda

---

**Naam:**  
**Functie:**

Datum: 13-10-2021

Datum:

## Bijlage 1

### Overzicht Dienstverleners

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door Gemeente.  
Zie [www.nsdmh.nl](http://www.nsdmh.nl)

## Bijlage 2

### Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

Separaat bijgevoegd.

## Bijlage 3

### Algemene Inkoopvoorwaarden Gouda

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

## Bijlage 4

### Overzicht iWmo-berichten

iWmo-berichten die worden toegepast bij de uitvoering van de Deelovereenkomst Hulp bij het huishouden

Bericht	Titel	Toelichting
iWmo301	Toewijzing Maatschappelijke ondersteuning	Toewijzing opgesteld door Gemeente
iWmo302	Retourbericht toewijzing Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht
iWmo305	Start Maatschappelijke ondersteuning	De zorg voor de cliënt is gestart
iWmo306	Retourbericht start Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht
iWmo307	Stop Maatschappelijke ondersteuning	De zorg voor de cliënt is beëindigd
iWmo308	Retourbericht stop Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht
iWmo323	Declaratie Maatschappelijke ondersteuning	Declaratie van geleverde zorg
iWmo325	Retourbericht declaratie Maatschappelijke ondersteuning	Retourbericht

## Bijlage 5

### Privacy: verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor Gemeente verwerkt, wordt Dienstverlener als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt. 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 4 AVG, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van Gemeente. Het voorgaande geldt onverkort ook voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet-EU-landen.
4. Dienstverlener verleent Gemeente zijn volledige medewerking om betrokkenen (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 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 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 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 Gemeente. Dienstverlener zal waar nodig ook meewerken, zodat 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.

Via de website van het NSDMH ([www.nsdmh.nl](http://www.nsdmh.nl)) is een Excel-document te downloaden waarin de gegevens kunnen worden ingevuld. Het format dient per e-mail te worden toegezonden aan [nsdmh@gouda.nl](mailto:nsdmh@gouda.nl).

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

**Bijlage 7**  
**Ontwikkelagenda**

*De inhoud van de ontwikkelagenda wordt vastgesteld aan de fysieke overlegtafel.*