

Raamovereenkomst Dienstverlening WMO
gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum,
Heiloo, Heerhugowaard, Langedijk en Uitgeest

Inhoud

ALGEMEEN.....	5
Artikel 1. Definities	5
Artikel 2. Bijlagen.....	6
Artikel 3. Onderwerp en afbakening.....	6
Artikel 4. Looptijd	7
SAMENWERKING IN BESTUURLIJK AANBESTEDEN	7
Artikel 5. Uitgangspunten voor de samenwerking	7
Artikel 6. Uitsluiting deelname Aanbieders	7
Artikel 7. Netwerk Sociaal Domein.....	8
Artikel 8. Besluitvorming.....	8
CONTRACTVOORWAARDEN GEMEENTEN	9
Artikel 9. Beëindiging.....	9
Artikel 10. Aansprakelijkheid.....	10
Artikel 11. Overmacht	10
Artikel 12. Tarieven.....	10
Artikel 13. Declaratie en betaling	10
Artikel 14. Toegang.....	11
Artikel 15. Informatieverplichting Aanbieder.....	11
Artikel 16. Kwaliteit, Contractmanagement en toezicht.....	11
Artikel 17. Fusie/overname	11
Artikel 18. Combinaties.....	12
Artikel 19. Onderaanneming	12
Artikel 20. Privacy	12
Artikel 21. Zorgweigerig en Zorgbeëindiging	12
Artikel 22. Vertegenwoordiging	13
Artikel 23. Wet Normering Topinkomens (WNT)	13
Artikel 24. Informatie en archivering.....	13
SELECTIE EN GESCHIKTHEID VAN DE INSCHRIJVER	14
Artikel 25. Uitsluitingsgronden.....	14
Artikel 26. Geschiktheidseisen	14
Artikel 27. Eisen met betrekking tot de wet- en regelgeving.....	14
Artikel 28. Eisen met betrekking tot de technische bekwaamheid	15
Artikel 29. Eisen met betrekking tot Social Return on Investment (SRoI)	15
Artikel 30. Innovatie.....	15

SPECIFIEKE WENSEN/EISEN PER ONDERDEEL	16
Artikel 31. Eisen aan de dienst	16
Artikel 32. Eisen aan het in te zetten personeel.....	16
Artikel 33. Eisen aan de organisatie.....	16
ALGEMEEN AFRONDEND.....	18
Artikel 34. Wijziging , toepasselijk recht en geschillen	18

PARTIJEN:

1. De Gemeente Bergen, gevestigd Jan Ligthartstraat 4 te Alkmaar, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder J. Mesu handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.
2. De Gemeente Uitgeest, gevestigd Middelweg 28 te Uitgeest, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder A.A. Tromp handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.
3. De Gemeente Castricum, gevestigd Raadhuisplein 1 te Castricum, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder W. Swart handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.
4. De Gemeente Heiloo, gevestigd Raadhuisplein 1 te Heiloo, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder E. Beens handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.
5. De Gemeente Langedijk, gevestigd Vroedschap 1 te Zuid-Scharwoude, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder B. Fintelman handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.
6. De Gemeente Heerhugowaard, gevestigd Parelhof 1 te Heerhugowaard, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder M. Stam handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.
7. De Gemeente Alkmaar, gevestigd Mallegatsplein 10 te Alkmaar, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder A. van de Ven handelend ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 december 2015, verder te noemen: 'Gemeente'.

Hierna te noemen: 'Gemeenten'

En

Naam aanbieder, gevestigd te woonplaats, straat, postcode, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door

Hierna te noemen: "Aanbieder"

Tezamen te noemen: "Partijen", tevens afzonderlijk "Partij",

OVERWEGENDE DAT:

1. Gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
2. Gemeenten de inkoop van WMO gezamenlijk organiseren, vanuit het samenwerkingsverband Regio Alkmaar.
3. Gemeenten de inkoop van WMO zodanig hebben ingericht, dat zij door samenwerking en overleg met Aanbieders optimale Dienstverlening kunnen inkopen voor een redelijk tarief.
4. Aanbieder bereid is de door Gemeenten gewenste Diensten c.q. Dienst uit te voeren en deel uit te maken van de samenwerking en het overleg zoals hierna in deze overeenkomst omschreven;
5. Aanbieder voldoet aan alle door Gemeenten gestelde eisen en voorwaarden.
6. Aanbieder kennis heeft genomen en zal nemen van het inkoopbeleid van de Regio Alkmaar en de individuele gemeenten, waarin de visie en het beleid van de gemeenten ten aanzien van de WMO is uitgewerkt, en deze visie onderschrijft.
7. Gemeenten ervoor kiezen de uitvoering van de WMO zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de lokale omstandigheden en behoeften.
8. Partijen de voorwaarden waaronder de Diensten c.q. Dienst wordt uitgevoerd in deze Overeenkomst wensen vast te leggen.

ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:**ALGEMEEN****Artikel 1. Definities**

In deze Raamovereenkomst wordt verstaan onder:

Inwoner: persoon, wonende in één Gemeente die deelneemt aan deze Overeenkomst en ingeschreven staat in die gemeente.

Bestuurlijk Overleg: periodieke bijeenkomst van bestuurders van Gemeenten en bestuurders van Aanbieders, waarin opdrachten worden opgesteld en werkgroepen worden ingesteld, en waar uitgewerkte voorstellen worden vastgesteld.

Cliënt: een Inwoner die ondersteuning ontvangt van een Aanbieder.

Aanbieder: entiteit die deelneemt aan deze Raamovereenkomst en zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan Cliënten.

Werkgroep: bijeenkomst van Gemeenten en een geselecteerde vertegenwoordiging van Aanbieders waarin voorlopige voorstellen worden besproken en opgesteld.

Gemeenten: de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heiloo, Heerhugowaard, Langedijk, en Uitgeest.

Maatwerkarrangement: een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Cliënt afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen.

Netwerk Sociaal Domein: naam van de structuur die deze Overeenkomst in het leven roept waaraan Gemeenten en Aanbieders deelnemen.

Plenair overleg: periodieke bijeenkomst van gemeenten en alle deelnemende aanbieders waarin Aanbieders worden geïnformeerd en waarin onder meer het draagvlak voor veranderingen en voorstellen wordt getoetst.

Raamovereenkomst: deze Overeenkomst.

Resultaat: het gevolg van een activiteit op het gebied van maatschappelijke ondersteuning:

- a) die de sociale samenhang, de mantelzorg, het vrijwilligerswerk en de veiligheid en leefbaarheid bevordert en ook huiselijk geweld voorkomt en bestrijdt;
- b) die Cliënten zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving ondersteunt in de zelfredzaamheid en de participatie;
- c) waarbij professionaliteit geborgd is in Maatwerk;
- d) waarbij uitgegaan wordt van kostenefficiëntie, eenvoud en hoge kwaliteit;

Voorlopig voorstel: voorstel ingebracht door een Partij in het Netwerk Sociaal Domein dat wordt besproken en uitgewerkt, al dan niet in een Werkgroep.

Uitgewerkt voorstel: voorstel voor besluitvorming, al dan niet opgesteld door een Werkgroep dat eerst wordt voorgelegd aan het Bestuurlijk Overleg en, na goedkeuring, ter informatie aan overige Partijen.

Artikel 2. Bijlagen

1. Onderstaand genoemde bijlagen maken integraal deel uit van deze overeenkomst. De versie van de bijlagen ten tijde van de ondertekening van de overeenkomst, alsmede eventuele latere en geaccordeerde wijzigingen of actualisaties, zijn te vinden op de website www.regioalkmaar.nl.
 - Tarievenlijst
 - Omschrijving van de te leveren Diensten
 - Lijst met aangenomen Uitgewerkte voorstellen
 - Algemene Inkoopvoorwaarden VNG
 - Handreiking Toegang/Declaratie
 - Handreiking Kwaliteitstoezicht
 - Handreiking Rechtmatigheid
 - Bewerks-overeenkomst
 - Toolkit SROI
2. In geval van strijdigheid tussen de inhoud van deze Raamovereenkomst en de inhoud van de aangehechte Bijlagen, prevaleert het bepaalde in de Raamovereenkomst. Voor het overige prevaleert een in artikel 2 hoger gerangschikte Bijlage bij deze Raamovereenkomst boven een lager gerangschikte Bijlage, met dien verstande dat later toegevoegde Uitgewerkte voorstellen die de instemming hebben van bestuurders prevaleren boven het daarover gestelde in de Raamovereenkomst en Bijlagen.

Artikel 3. Onderwerp en afbakening

1. Onderwerp van deze Raamovereenkomst is de dienstverlening ten behoeve van WMO, uitgezonderd Hulp in het Huishouden.
2. Deze Raamovereenkomst beoogt afspraken vast te leggen over de levering van kwalitatief hoogwaardige, doelmatige en op de Client gerichte Diensten.
3. De Dienstverlening is verdeeld in de volgende onderdelen:
 - a). Individuele begeleiding
 - b). Groepsbegeleiding
 - c). Respijtzorg
4. Partijen opteren voor samenwerking binnen de zgn. “COB structuur”, waarbij Communicatie en Overleg de basis zijn voor de Besluitvorming onder de benaming “Netwerk Sociaal Domein”.

5. Gemeenten bepalen individueel welke Diensten zij afnemen. Deze Raamovereenkomst geeft Aanbieder geen aanspraak op enige minimumafname van Diensten door Gemeenten.
6. Gemeenten behouden zich het recht voor deze Raamovereenkomst nader aan te vullen en/of aan te passen, indien voortschrijdend inzicht danwel onvoorziene omstandigheden zulks vereisen.

Artikel 4. Looptijd

1. De Raamovereenkomst is gesloten voor onbepaalde tijd.
2. Deze Raamovereenkomst kan door Partijen eenzijdig worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Gemeenten zullen voorafgaand aan de opzegging van de Raamovereenkomst overleg voeren met Aanbieders.
3. Aanleiding voor het overleg als bedoeld in lid 2 van dit artikel, kan zijn dat de productieafspraken en/of tarieven moeten worden bijgesteld, nieuw (inkoop)beleid en/of nieuwe speerpunten van Gemeenten en/of de wijziging van beschikbare budgetten.
4. De bepalingen uit deze Raamovereenkomst zijn ook na (be)eindigen daarvan van toepassing op lopende Diensten die niet worden gedekt door nieuwe afspraken.

SAMENWERKING IN BESTUURLIJK AANBESTEDEN

Artikel 5. Uitgangspunten voor de samenwerking

1. Partijen werken samen om de kwaliteit van de Diensten aan de Cliënt te verbeteren met inachtneming van de beschikbare financiële middelen van Gemeenten.
2. Partijen komen overeen dat zij bij het uitvoeren van deze Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende nadere afspraken altijd te goeder trouw zullen handelen.
3. Partijen erkennen en komen overeen dat het Resultaat de basis vormt voor de Raamovereenkomst. Partijen richten zich bij het overleg en de Dienstverlening te allen tijde op de optimale balans tussen het individuele belang van de Cliënt, de effectiviteit en proportionaliteit van de Diensten en de kosten daarvan.
4. Partijen zetten zich in om ter bevordering van innovatie en doelmatigheid verbinding te zoeken met andere diensten die niet onder deze Raamovereenkomst vallen waaronder Jeugdhulp, Vervoer, hulp bij huishouden, mantelzorgondersteuning, Vrouwenopvang, justitie, woningcorporaties en verzekeraars en voorliggende voorzieningen.
5. Partijen spreken af dat zij in geval van conflicten of verschillen van inzicht over de wijze van nakoming van elkaars verplichtingen in goed overleg met elkaar zoeken naar oplossingen.
6. Op partijen rust een informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is dan wel kan zijn op de Dienstverlening dan wel de nakoming van de verplichtingen uit deze Raamovereenkomst.

Artikel 6. Uitsluiting deelname Aanbieders

1. Aanbieders waarop de uitsluitingsgronden van toepassing zijn kunnen niet (langer) deelnemen aan deze Raamovereenkomst.
2. Aanbieders die niet kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen kunnen niet (langer) deelnemen aan deze Raamovereenkomst.

Artikel 7. Netwerk Sociaal Domein

1. Partijen zijn door het ondertekenen van die deze Raamovereenkomst lid van het Netwerk Sociaal Domein, en zullen zich inspannen daar zo mogelijk aan deel te nemen. Het Netwerk Sociaal domein faciliteert Werkgroepen en bijeenkomsten.
2. De samenwerking bestaat uit het actief overleggen, en deelnemen aan werkgroepen en bijeenkomsten, alsmede het gevraagd en ongevraagd informeren van partijen over alles wat relevant is voor het Resultaat.
3. Aanbieder wijst een of meerdere contactpersonen aan om deel te nemen aan het Netwerk Sociaal Domein. Aanbieder deelt de namen van deze personen en hun contactinformatie (in ieder geval een e-mailadres) schriftelijk mee aan de Gemeenten.
4. Gemeenten staan er voor in dat de juiste (contact)personen namens gemeenten deelnemen aan het Netwerk Sociaal Domein.
5. Gemeenten zijn belast met het organiseren van bijeenkomsten van het Netwerk Sociaal Domein. Gemeenten faciliteren in ieder geval:
 - a) het actueel houden van de ledenlijst van het Netwerk Sociaal Domein;
 - b) het actueel houden van de contactpersonenlijst;
 - c) het onderhouden en beheren van de website Sociaal Domein;
 - d) het organiseren en regisseren van en deelnemen aan de Werkgroepen en verslaglegging daarvan en het uitwisselen van informatie.
6. Partijen kunnen concrete voorstellen doen voor verbetering, innovatie of aanpassing van de Diensten.
7. Partijen zullen relevante signalen of initiatieven van (vertegenwoordigers van) Cliënten, betrekking hebbend op de uitvoering van de Diensten en/of op de ontwikkelingen in de bedrijfsvoering of in wijken en buurten bespreken tijdens de Werkgroepen en zo nodig via de website publiceren.
8. Gemeenten zullen relevante documenten toegankelijk maken voor derden via de website en derden de mogelijkheid bieden daarop inhoudelijk te reageren.
9. De Werkgroepen kunnen aanbevelingen doen aan Gemeenten over de wijze waarop de kwaliteit en doelmatigheid van de Samenwerking en Diensten kunnen worden geoptimaliseerd, rekening houdend met de geldende budgetten.
10. Deelname aan de Werkgroepen is verplicht voor de Aanbieders die daarvoor zijn geselecteerd en die zich daartoe gecommitteerd hebben, gelet op het belang van gedragen voorstellen. Het zonder opgaaf van redenen meer dan driemaal in één kalenderjaar missen van een van de Werkgroepen kan leiden tot uitsluiting van deelname.
11. Gemeenten bepalen de samenstelling van de Werkgroepen na overleg met Aanbieders.
12. Gemeenten kunnen derden uitnodigen om deel te nemen aan de Werkgroepen, waaronder afgevaardigden van Wmo raad, zorgverzekeraars en woningcorporaties.

Artikel 8. Besluitvorming

1. Een Uitgewerkt voorstel dient steeds met een absolute meerderheid van stemmen te zijn aangenomen door een Werkgroep, alvorens dit aan het Bestuurlijk Overleg wordt voorgelegd. Uitgewerkte voorstellen worden steeds op de website gepubliceerd.
2. Gemeenten hebben het recht om een Uitgewerkt voorstel dat niet op de wijze als bepaald in lid 1 van dit artikel is aangenomen, toch door te voeren. Aanbieders die daarmee niet kunnen instemmen hebben het recht deze Raamovereenkomst tussentijds op te zeggen.

3. Indien het Bestuurlijk Overleg het Uitgewerkte voorstel niet aanneemt, zal het terzijde gelegd worden.
4. Als het Bestuurlijk Overleg het Uitgewerkte voorstel aanneemt met instemming van Aanbieders, dan leidt dit tot een door beide partijen gedragen aanpassing van deze Raamovereenkomst. Ook in dat geval kunnen individuele Aanbieders die hier niet mee instemmen de Raamovereenkomst eenzijdig opzeggen.
5. Bestuurders van Gemeenten kunnen eenzijdig wijzigingen voorstellen die na bespreking in het Bestuurlijk overleg aan deze Raamovereenkomst worden toegevoegd.

CONTRACTVOORWAARDEN GEMEENTEN

Artikel 9. Beëindiging

1. Gemeenten zijn -behoudens het gestelde in de toepasselijke inkoopvoorwaarden- gerechtigd om de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen indien:
 - Aanbieder, ook na schriftelijke aanmaning waarin een redelijke nakomingstermijn wordt gesteld, tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst;
 - Aanbieder of de Dienstverlening niet of niet meer voldoet aan de aan de kwaliteit van de Dienst gestelde eisen, minimumeisen en geschiktheidseisen;
 - Aanbieder zonder voorafgaande toestemming van gemeenten zijn onderneming staakt, stil legt of beëindigt, c.q. fuseert, wordt overgenomen of onderhanden werk overdraagt;
 - Eén van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in de Eigen verklaring aan de orde is;
 - Aanbieder onjuiste en/of onzorgvuldige verklaringen heeft afgelegd c.q. informatie heeft overgelegd bij het vertrekken van inlichtingen bij de totstandkoming van de Raamovereenkomst.
 - Wet- en/of regelgeving danwel een gerechtelijke uitspraak de verdere nakoming van deze Raamovereenkomst verhindert;
 - Aanbieder niet of niet meer de voor de te verlenen Diensten vereiste bekwaamheid of de geschiktheid bezit;
 - Alle overige situaties die naar het oordeel van Gemeenten tot noodzakelijk gevolg hebben dat de overeenkomst per direct dient te worden beëindigd.
2. Aanbieder is jegens gemeenten volledig aansprakelijk voor alle schade die Gemeenten ten gevolge van de beëindiging als genoemd in lid 1 van dit artikel lijden dan wel dreigen te lijden.
3. Aanbieder is verplicht Gemeenten terstond te informeren indien sprake is van een situatie als genoemd in lid 1 van dit artikel.
4. Ontbinding van de Raamovereenkomst uit welke hoofde dan ook doet ook de Dienstverlening aan de Cliënt eindigen. Aanbieder is alsdan gehouden om -in overleg met Gemeenten- zijn onderhanden werk onverwijld over te dragen aan een of meerdere door Gemeenten aangewezen gecontracteerde Aanbieder(s), een en ander met inachtneming van het belang van continuïteit van zorg en de belangen van de Cliënt. De latende en opvolgende Aanbieder(s) treden met elkaar in overleg over de mogelijke overname van betrokken personeel.
5. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Aanbieder is aansprakelijk voor alle schade die gemeenten lijden als gevolg van het toerekenbaar niet nakomen van de Raamovereenkomst.
2. Onder een toerekenbare tekortkoming wordt verstaan het niet nakomen van verplichtingen uit deze Raamovereenkomst danwel daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende overeenkomst, ongeacht de oorzaak, tenzij sprake is van overmacht.
3. Aanbieder vrijwaart Gemeenten tegen aanspraken van derden (strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties daaronder begrepen) naar aanleiding van de door of namens Gemeenten, in het kader van deze Raamovereenkomst verleende Diensten.

Artikel 11. Overmacht

1. Aanbieder en/of de door hem ingeschakelde onderaannemer kan in ieder geval geen beroep doen op een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) in het geval van:
 - gebrek aan personeel of ziekte van personeel;
 - vertraging in de aanlevering of ongeschiktheid van voor verrichten van de dienstverlening benodigde zaken;
 - tekortkomingen van (door Aanbieder ingeschakelde) derden;
 - liquiditeits-en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de Aanbieder of de door hem ingeschakelde derden;
 - overheidsmaatregelen.

Artikel 12. Tarieven

1. De tarieven zijn bepaald aan de hand van de ontwikkelde omschrijving van de te leveren Diensten.
2. Alle tarieven zijn inclusief eventueel verschuldigde BTW.
3. De tarieven kunnen tussentijds door Gemeenten worden aangepast en opnieuw vastgesteld, na consultatie van Aanbieders, doch niet vaker dan eenmaal per kalenderjaar.

Artikel 13. Declaratie en betaling

1. Gemeenten stellen periodiek een Handreiking Toegang/Declaratie op, die zij tijdig aan Aanbieders ter beschikking stellen.
2. Aanbieder is gehouden te handelen volgens de actuele Handreiking .
3. De betaling van Diensten vindt plaats volgens de tussen partijen gemaakte budget- en tariefafspraken.
4. Betalingen die naar de mening van Gemeenten ten onrechte zijn geschied, zullen door Aanbieder op eerste vordering van gemeenten worden terugbetaald.
5. Aanbieder verliest in geval van fraude het recht op vergoeding uit hoofde van deze Raamovereenkomst onverminderd zijn verplichting Diensten te blijven leveren totdat deze zorgvuldig door hem zijn overgedragen.
6. Gemeenten zullen in de Handreiking Toegang/Declaratie vastleggen hoe zij met Fraude omgaan. Uitgangspunt is dat Fraude te allen tijde voorkomen dient te worden. Gemeenten zullen een streng beleid hanteren ten aanzien van Fraude. Aangifte en melding bij de bevoegde

instanties maakt daar onderdeel van uit, alsmede definitieve uitsluiting van Aanbieder bij toekomstige inkoop van WMO.

Artikel 14. Toegang

1. Gemeenten stellen periodiek een Handreiking Toegang op, waarin wordt vastgelegd hoe gemeenten omgaan met (door)verwijzing, indicaties en beschikkingen en wat zij in dat kader van Aanbieders verwachten. Deze handreiking zal tijdig aan Aanbieders ter beschikking worden gesteld.

Artikel 15. Informatieverplichting Aanbieder

1. Aanbieder is verplicht Gemeenten tijdig te informeren over elke substantiële wijziging c.q. alles wat redelijkerwijs van invloed is dan wel kan zijn op de (continuïteit van de) Dienstverlening aan de Cliënt, dan wel op de nakoming van verplichtingen uit deze Raamovereenkomst.
2. Van een substantiële wijziging zoals bedoeld in het voorgaande lid is in ieder geval sprake in geval van een gehele of gedeeltelijke aandelenoverdracht, overname en/of fusie en indien er sprake is van (voorziene) liquiditeitsproblemen.
3. Aanbieder overlegt tijdig de door Gemeenten gevraagde voortgangs,- en/of management rapportages en/of overige informatie.

Artikel 16. Kwaliteit, Contractmanagement en toezicht

1. Gemeenten richten het contractmanagement en kwaliteitstoezicht zodanig in dat zij voldoende inzicht krijgen in de kwaliteit en de recht- en doelmatigheid van de door Aanbieder in rekening gebrachte Diensten, zonder Aanbieder overmatig administratief te belasten met inachtneming van wettelijke beperkingen. Onderdeel van het kwaliteitstoezicht zijn (periodieke) controles bij en overleg met Aanbieder.
2. Gemeenten stellen een Handreiking Kwaliteitstoezicht en Contractmanagement op.
3. Gemeenten zullen het kwaliteitstoezicht in overleg met aanbieders inrichten, en bij de vaststelling daarvan rekening houden met de uitgangspunten Regionaal, Doelmatig en Proportioneel.
4. Aanbieder staat er voor in dat hijzelf en de te verlenen Diensten voldoen aan alle ter zake door de wet en of gemeenten geformuleerde eisen en criteria, en dat hij die personeelsleden inzet die voor de uitvoering van de betreffende Dienst qua scholing en ervaring het meest geschikt zijn.
5. Aanbieder is gehouden om mee te werken aan steekproefsgewijze controle van de behandel/ondersteuningsplannen en cliëntdossiers door of namens Gemeenten, een en ander met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
6. Gemeenten benoemen een gemeentelijk toezichthouder, die belast is met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet.

Artikel 17. Fusie/overname

1. Aanbieder mag geen rechten (geheel of gedeeltelijk) uit deze Raamovereenkomst overdragen aan derden of door een of meerdere derden laten overnemen, behoudens voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Gemeenten. Gemeenten kunnen voorwaarden verbinden aan goedkeuring voornoemd.

2. Indien zulks voor de uitvoering van de Raamovereenkomst wenselijk is, betreft Aanbieder gemeenten bij eventuele fusie- en/of overnameplannen. Gemeenten zullen de in dit kader aan hen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Artikel 18. Combinaties

1. Organisaties die tot een combinatie behoren (combinanten), worden beschouwd als één Aanbieder.
2. De combinanten zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.
3. Het is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van Gemeenten niet toegestaan de aard of hoedanigheid van de combinatie te wijzigen.

Artikel 19. Onderaanneming

1. Indien en voor zover Aanbieder derden als onderaannemer wenst in te schakelen dan staat hij er voor in dat de onderaannemer voldoet aan de wettelijke eisen en de door Gemeenten gestelde kwaliteitseisen.
2. Aanbieder is volledig aansprakelijk voor ieder handelen of nalaten van de door hem in het kader van deze Raamovereenkomst ingeschakelde derden.

Artikel 20. Privacy

1. Partijen stellen elkaar over en weer persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ter beschikking en zijn in die hoedanigheid beiden aan te merken als Verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens.
2. Partijen zullen bij het verwerken van persoonsgegevens de Wet bescherming persoonsgegevens en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven conform de aan deze overeenkomst gehechte Bewerkersovereenkomst.
3. Indien Aanbieder voor de uitvoering van de Raamovereenkomst een beroep doet op derden, zal hij zijn verplichtingen uit de Bewerkersovereenkomst ook aan hen opleggen.

Artikel 21. Zorgweigerig en Zorgbeëindiging

1. Aanbieder kan Dienstverlening aan een Cliënt uitsluitend weigeren of tussentijds beëindigen indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan de Dienstverlening in redelijkheid niet van de Aanbieder kan worden verlangd. Selectieve aanname of uitsluiting of cherry picking zijn niet toegestaan.
2. Gewichtige redenen voor het weigeren van Dienstverlening aan een Cliënt zijn:
 - a. eerdere ervaringen met Client, te weten terugkerende of onoverbrugbare knelpunten in de Dienstverlening (bijv. stelselmatige en/of zeer ernstige agressie);
 - b. indien de gevraagde ondersteuning niet geleverd kan worden of niet passend is voor de problematiek van Cliënt (professionele afweging).
3. Voordat een Cliënt formeel wordt geweigerd door Dienstverlener, treden Dienstverlener en gemeente met elkaar in overleg.
4. Gewichtige redenen voor tussentijdse beëindiging van de Dienstverlening door Aanbieder zijn:
 - a. onheus of agressief gedrag van Cliënt of diens naasten jegens medewerkers van Aanbieder en/of andere Cliënten, zonder perspectief op herstel;

- b. weigering van Cliënt om mee te werken aan de ondersteuning, ook na herhaalde gesprekken over het knelpunt;
5. Zorgvuldigheidseisen bij tussentijdse beëindiging van de zorg door Aanbieder zijn:
 - a. voor beëindiging van de Dienstverlening vindt er overleg plaats met Cliënt over de gerezen problemen;
 - b. voor daadwerkelijke beëindiging ontvang cliënt een formele schriftelijke waarschuwing van Aanbieder;
 - c. daadwerkelijke tussentijdse beëindiging is altijd tijdig en schriftelijk en behelst zo mogelijk maatregelen voor de continuïteit van zorg (alternatieven) en in ieder geval informatie voor zorg in crisissituaties;
 - d. er wordt zorg gedragen voor een zorgvuldige overdracht van het dossier van Cliënt naar een andere Aanbieder.
 - e. Gemeente wordt tijdig geïnformeerd over eventueel gerezen problemen. Gemeente en Aanbieder treden met elkaar in overleg om in gezamenlijkheid te komen tot een oplossing. Die oplossing kan zijn overdracht naar een andere Aanbieder. Gemeente ontvangt een kopie van een eventuele schriftelijke waarschuwing en berichtgeving van beëindiging van Dienstverlening.
 - f. De opsomming van gewichtige redenen in lid 2 en lid 5 van dit artikel zijn niet limitatief, maar zijn een indicatie van de aard en de zwaarte van de term gewichtige redenen.

Artikel 22. Vertegenwoordiging

1. Partijen wijzen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon en contactadres aan via wie de communicatie verloopt.
2. Gemeenten communiceren met Aanbieder via contactpersonen voornoemd dan wel via de afdeling Inkoop en Contractmanagement van de Regio Alkmaar.

Artikel 23. Wet Normering Topinkomens (WNT)

1. Gemeenten behouden zich het recht voor om de uiteindelijk te betalen vergoeding over 2017 te korten met maximaal het bedrag waarmee bezoldigingen en uitgekeerde ontslagvergoedingen aan al dan niet ingehuurd (deeltijd) medewerkers, bestuurders en toezichthouders over 2017 (naar rato) meer bedroegen dan de normen, zoals bedoeld in artikel 2.3 en 2.10 van de WNT. Het overgangsrecht van de WNT is op dit artikel van toepassing.

Artikel 24. Informatie en archivering

1. Gemeenten hanteren bij het beheer van (digitale) archiefbescheiden in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995. Hieronder begrepen zijn de toepassing van de geldende Selectielijst van archiefbescheiden van gemeentelijk en intergemeentelijke organen.
2. Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de Aanbieder geschiedt in samenspraak met de Gemeenten.
3. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt de Aanbieder zorg voor de overdracht van lopende dossiers, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de organisatie c.q. Aanbieder die door de Gemeenten wordt aangewezen.
4. Toezicht op de naleving van deze afspraken wordt uitgevoerd door de gemeentearchivaris van de Gemeenten.

SELECTIE EN GESCHIKTHEID VAN DE INSCHRIJVER

Artikel 25. Uitsluitingsgronden

1. Een Aanbieder waarop uitsluitingsgronden van toepassing zijn komt niet in aanmerking voor deelname aan de Raamovereenkomst.
2. Aanbieder dient desgevraagd een Uniforme Eigen Verklaring Aanbesteding (hierna: Eigen Verklaring) in te vullen en aan Gemeenten toe te zenden, waarin hij verklaart dat de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat hij voldoet aan alle geschiktheidseisen, inhoudelijke eisen en bijzondere voorwaarden van deze Raamovereenkomst.
3. De Eigen Verklaring dient door de rechtsgeldige vertegenwoordiger, conform uittreksel Handelsregister, te worden ondertekend. Voor combinaties dient per aanbieder een Eigen Verklaring te worden aangeleverd. Ingeval van hoofd- en onderaannemer dient alleen de hoofdaannemer de Eigen Verklaring in.
4. In eerste instantie voldoet de Eigen Verklaring. Gemeenten kunnen Aanbieder om bewijsstukken vragen.

Artikel 26. Geschiktheidseisen

1. Indien Aanbieder controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van de Eigen Verklaring, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen en/of oordeelonthoudingen ten aanzien van rechtmatigheid van declaraties van het afgelopen boekjaar.
2. Indien Aanbieder niet controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van de Eigen Verklaring dat de financiële en economische draagkracht van zijn onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet in gevaar komt.
3. Aanbieder beschikt per datum van ondertekening en zolang de Raamovereenkomst duurt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen (wettelijke) aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de opdracht, waarbij geldt dat het verzekerde bedrag per gebeurtenis tenminste € 2.500.000,- bedraagt. De verzekering dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop Aanbieder aan al zijn verplichtingen uit de Raamovereenkomst heeft voldaan, mede in verband met het uitlooprisico.
4. Aanbieder beschikt bovendien per datum van ondertekening en zolang de Raamovereenkomst duurt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen beroepsrisico's. De verzekering dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop Aanbieder aan al zijn verplichtingen uit de Raamovereenkomst heeft voldaan.

Artikel 27. Eisen met betrekking tot de wet- en regelgeving

1. Aanbieder voldoet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de vigerende geldende wet- en regelgeving en alle door de wetgever van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels voor zover die op zijn onderneming betrekking hebben.

Artikel 28. Eisen met betrekking tot de technische bekwaamheid

1. Aanbieder dient te beschikken over een werkend kwaliteitssysteem of keurmerk dat aansluit bij het type ondersteuning dat geleverd wordt en dat tevens periodiek getoetst wordt.
2. Aanbieder voldoet aan huidige en nieuw te ontwikkelen kwaliteitstandaarden en/of specifieke branchegerichte kwaliteitskaders.

Artikel 29. Eisen met betrekking tot Social Return on Investment (SRoI)

1. Partijen onderschrijven de noodzaak van het maken van afspraken over het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
2. Gemeenten hebben, teneinde te komen tot een eenduidige toepassing van SRoI door opdrachtnemers in de regio Noord-Holland Noord, het Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid Noord-Holland Noord opgedragen de SRoI invulling met Aanbieders te coördineren. SRoI dient te worden uitgevoerd in overleg met de uitvoerende diensten van de Participatiewet.
3. Binnen deze Raamovereenkomst is SRoI een resultaatsverplichting, wat betekent dat iedere Aanbieder een invulling dient te geven aan Social Return, tenzij hij kan aantonen dat zijn sociale en/of economische bedrijfsvoering zich daar tegen verzet, doch dat hij zich concreet inspant om binnen redelijke termijn tot volledige invulling van Social Return te komen, waarna hij van Gemeenten een voorlopige vrijstelling kan krijgen.
4. Aanbieder verklaart door ondertekening van de Eigen verklaring dat hij per 2017 zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van SRoI, tenzij hij beschikt over een voorlopige vrijstelling.

Artikel 30. Innovatie

1. Partijen sturen aan op innovatie van dienstverlening ter bevordering van doelmatigheid en efficiëntie. Zij zoeken hiertoe verbinding met andere diensten die niet onder deze Raamovereenkomst vallen, waaronder Jeugdhulp, diensten die onder verantwoordelijkheid van Zorgverzekeraar en Zorgkantoor vallen, andere Wmo-maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen zoals mantelzorgondersteuning.
2. Aanbieder zal innovaties zo veel mogelijk delen met Gemeenten. Zo nodig maken partijen nadere afspraken over het verrekenen of compensatie van de kosten van aantoonbaar effectieve innovaties.
3. Ter bevordering kunnen partijen zich hiervoor aanmelden bij een ondersteunend netwerk dat zowel online als fysiek vraagstukken en oplossingen aan elkaar verbindt.
4. Partijen zetten zich daarbij in om verbindingen aan te gaan die lokaal zijn en in de buurt, bijvoorbeeld met de lokale welzijns- en vrijwilligersorganisaties. Partijen maken ter bevordering van maatwerk en kwaliteit gebruik van technologie en E-health.
5. Partijen zetten zich in voor onderlinge samenwerking waarbij het perspectief van de klant voorop staat. Bijvoorbeeld als het gaat om het vinden van de meest passende ondersteuning of het voorkomen van wachtlijsten.

SPECIFIEKE WENSEN/EISEN PER ONDERDEEL

Artikel 31. Eisen aan de dienst

1. De opdracht bestaat uit het ter beschikking stellen van één maatwerkvoorziening, dan wel een arrangement (een combinatie van meerdere maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo) aan de Cliënt en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.
2. Daar waar de Cliënt gecombineerde ondersteuning (zorg) ontvangt vanuit de WLZ-, de Wmo of een behandeling vanuit de zorgverzekeringswet, dient afstemming plaats te vinden tussen de verlening van ondersteuning op grond van verschillende “wettelijke” regimes en, indien aan de orde, de verschillende Aanbieders. Daarnaast dienen de Aanbieders te zorgen voor een integraal hulpverleningsplan waarin alle zorgvragen zijn verwoord inclusief het totale zorgaanbod dat hiervoor wordt ingezet.
3. De Aanbieder dient periodieke afstemming te zoeken met de belangrijkste ketenpartners in het voortraject over de mogelijke instroom in de Wmo en periodieke afstemming met de belangrijkste ketenpartners in het natraject over de mogelijke uitstroom.
4. Om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten wordt van Aanbieder verwacht dat zij de omgeving (het sociale netwerk) van de Cliënt betreft bij de uitvoering van de werkzaamheden. Waar mogelijk begeleidt de Aanbieder hierbij het sociaal netwerk van de Cliënt en wijst de Cliënt op andere beschikbare diensten die bijdragen aan een positieve participatie binnen de samenleving.
5. Gemeenten gaan er van uit dat de Aanbieder op een professionele wijze maatwerkvoorzieningen aanbiedt waarbij het uitgangspunt is dat de Aanbieder een evenwichtige inzet van de ondersteuning nastreeft door mensen uit het sociale netwerk, vrijwilligers en beroepskrachten.
6. Gemeenten kunnen herindicaties uitvoeren.

Artikel 32. Eisen aan het in te zetten personeel

1. De competenties en vaardigheden van in te zetten personeel moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's. Bcp's zijn op te vragen bij onder andere VGN en Actiz.
2. Aanbieder en haar nieuwe medewerkers, zowel beroepskrachten alsook vrijwilligers, die beroepsmatig met de Cliënt in contact kunnen komen dienen in het bezit te zijn van een recente verklaring omtrent gedrag (VOG), als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten.

Artikel 33. Eisen aan de organisatie

1. De Aanbieder dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, voor de medewerkers van de gemeente minimaal van 8.30 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn, en in geval van urgentie een “noodnummer” beschikbaar te hebben.
2. De Dienstverlening dient volgens de indicatie en de beschikking uitgevoerd te kunnen worden.

3. In het geval van kortdurend verblijf dient ondersteuning, dan wel het verblijf, ongeacht de dag en het tijdstip, 7 dagen per week, 24 uur per dag uitgevoerd te kunnen worden.
4. Indien de cliënt als gevolg van beperkte capaciteit niet geholpen kan worden, geeft de Aanbieder aan binnen welke termijn de ondersteuning geboden kan worden.
5. Indien de Aanbieder geen cliënten meer kan aannemen vanwege capaciteitsproblemen dient dit onmiddellijk (schriftelijk) te worden gemeld bij de gemeente.
6. Van Aanbieder wordt verwacht dat hij structurele veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de Cliënt opmerkt en meldt.
7. Aanbieder dient tijdig melding te maken van de noodzaak van structureel meer- dan wel minder uren dan wel de noodzaak van een aanpassing in de maatwerkvoorziening (gemeenten hanteren hierbij een bandbreedte van +/- 10% welke als zijnde reguliere zorg/indicatie wordt beschouwd). Daarbij is er ook oog voor o.a. de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement). Van de Aanbieder (leidinggevende) wordt verwacht dat hij/zij deze opmerkingen per mail doorgeeft aan de verantwoordelijk Wmo-consulent.
8. De Aanbieder kan aantonen dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoende is geborgd. De volgende onderdelen zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem en dienen operationeel zijn op het moment van inschrijving:
 - a) Ondersteuningsplan: alle relevante afspraken op het gebied van de maatwerkvoorzieningen en de hulpverlening legt u binnen het dossier vast in een ondersteuningsplan met de Cliënt. Dit ondersteuningsplan dient te worden ondertekend. De looptijd van het ondersteuningsplan bedraagt niet langer dan de termijn van de indicatie.
 - b) Passende maatwerkvoorzieningen: De Aanbieder levert steeds passende maatwerkvoorzieningen aan de Cliënt en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door de gemeente aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak op maatwerkvoorzieningen).
 - c) Continuïteit: De Aanbieder draagt zorg voor zo weinig mogelijk verschillende zorgverleners bij de cliënt. Daarnaast zorgt hij voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de vaste hulp/zorgverlener. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de Cliënt (bijvoorbeeld bij een autistische cliënt wordt telkens dezelfde vervanger ingezet). Niet verleende zorg door feestdagen, ziekte, dan wel vakantie wordt proactief in overleg met Cliënt ingepland.
 - d) Afstemming: De Aanbieder draagt zorg voor een goede afstemming van de hulp met eventuele andere Aanbieders van hulp-, zorg- en / of welzijnsdiensten door frequent afstemmingsoverleg.
 - e) Looptijd indicatiebesluit: Onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit, treedt u in overleg met de cliënt over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de maatwerkvoorzieningen. In overleg met de Cliënt neemt Aanbieder het initiatief richting Gemeenten voor het stellen van de daarvoor vereiste herindicatie.
 - f) Veranderende situatie: In het geval dat de situatie bij een klant verandert dient de gemeente geïnformeerd te worden, namelijk indien:
 - de maatwerkvoorzieningen bij de klant worden gestart,
 - de maatwerkvoorzieningen meer dan 8 weken worden opgeschort,

- de maatwerkvoorzieningen bij de klant worden beëindigd.
- g) Overdracht: Bij het overgaan van de cliënt naar een andere Aanbieder, zorgt de “oude” Aanbieder voor overdracht van de gegevens van de cliënt.
- h) Klachtenregeling: De Aanbieder heeft een efficiënte en laagdrempelige klachtenregeling en houdt een klachtenregister bij waarin het volgende geregistreerd wordt:
 - Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend
 - Datum van de ingediende klacht
 - Omschrijving van de klacht
 - De wijze waarop de klacht is afgehandeld
- i) Medezeggenschap: De Aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap. Deze medezeggenschap ziet in ieder geval toe op voorgenomen besluiten die voor Cliënten van belang zijn.
- j) Privacyreglement: De Aanbieder hanteert een privacyreglement.

ALGEMEEN AFRONDEND

Artikel 34. Wijziging , toepasselijk recht en geschillen

1. Wijzigingen van deze Raamovereenkomst binden partijen slechts indien en voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
2. Indien een of meer bepalingen van de Raamovereenkomst nietig danwel vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van deze Raamovereenkomst onverkort van kracht. Nietige/vernietigbare bepalingen worden door Partijen vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zo min mogelijk afwijken van de nietige/vernietigbare bepalingen.
3. Indien wijzigingen in wet- en regelgeving of beleid ongewijzigde uitvoering van de Raamovereenkomst voor een der partijen onredelijk bezwarend maakt, zijn partijen gehouden met elkaar in goed overleg tot aanpassing van de Raamovereenkomst te komen. Gemeenten behouden zich het recht voor om eenzijdig de Raamovereenkomst aan te passen in gevallen als bedoeld in dit lid indien het overleg niet tot een gerede oplossing leidt.
4. Wijzigingen in de bij de overeenkomst behorende Handreikingen zijn te allen tijde toegestaan, mits zij de contractuele positie van Aanbieder niet noemenswaardig aantasten, dan wel hem onnodig administratief belasten.
5. Op deze Raamovereenkomst en de relatie tussen partijen is Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van de verwijzingsregels van het Internationaal Privaatrecht.
6. In geval van geschillen zullen Partijen trachten deze in goed overleg tot een oplossing te brengen, waarbij Partijen op verzoek van de meest gerede partij zullen onderzoeken of het geschil door middel van mediation kan worden opgelost, onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter.