

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

- Gemeente Nijkerk (de **Gemeente**), publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Kolkstraat 27 te Nijkerk, rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mr. Drs. G.D. Renkema, de burgemeester van Nijkerk, zulks ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 2 september 2014.

en

- **Dienstverleners** genoemd in **bijlage 1**.

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

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:

- A. Gemeente stelde op (**datum ondertekening**) een Basisovereenkomst Inkoopnetwerk Sociaal Domein (de Basisovereenkomst) voor ondertekening open voor Dienstverleners en Dienstverleners hebben deze ondertekend.
- B. Deze Basisovereenkomst ziet toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie, transformatie en aansturing van het sociale domein.
- C. Partijen onderschrijven de visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Inwoners centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.
- D. Partijen wensen voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden verder afspraken te maken en deze vast te leggen in de Overeenkomst.
- E. Gemeente wenst de onder (C) genoemde visie met betrekking tot de Maatwerkvoorziening te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Dienstverleners, binnen het financiële kader dat de Gemeente beschikbaar heeft. Bij het realiseren van de Maatwerkvoorziening binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en een innovatief bekostigingsmodel.
- F. De Maatwerkvoorziening bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. De Maatwerkvoorziening wordt ingezet als een Inwoner over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

Algemene voorziening: diensten die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

Basisovereenkomst: de Basisovereenkomst opgezet door Gemeente voor ondertekening op (**datum ondertekening**).

Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.

Collectieve voorziening: collectief georganiseerde Maatwerkvoorziening.

Deelovereenkomst: de Overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.

Dienstverlener: een organisatie, zelfstandige zonder personeel of collectief van Inwoners die zorgondersteuning, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan Inwoners van Gemeente.

Dienstverleningsopdracht: opdracht van Gemeente aan een Dienstverlener om de Maatwerkvoorziening uit te voeren onder de Overeenkomst voor een Inwoner die daarvoor over een Besluit beschikt.

Gebiedsteam: team dat bestaat uit personeel van Dienstverleners, maar waarbij geen directe relatie bestaat met Dienstverleners, en dat, naast Gemeente, uitvoering geeft aan vraagverheldering, de coördinatie van de ondersteuningsvragen (voeren van regie), het opvangen van signalen, het inzetten van specialistische ondersteuning en het toeleiden naar de basisinfrastructuur.

Gemeente: Gemeente Nijkerk.

Inwoner: een inwoner geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP) van Gemeente Nijkerk.

Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Hulp bij het huishouden ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie.

Ondersteuningsplan: een plan opgesteld door de organisaties die de Toegang vormgeven met daarin een beschrijving van de eigen kracht, het Sociaal netwerk, Algemene voorzieningen die en/of Maatwerkvoorziening dat een Inwoner nodig heeft om Zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te Participeren.

Overeenkomst: de Overeenkomst.

Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

Plan van uitvoering: een plan opgesteld door Dienstverlener met daarin de wijze waarop hij uitvoering geeft aan de Maatwerkvoorziening.

Resultaat: een door Gemeente op het niveau van Inwoner benoemde doelstelling, te bereiken met de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden, bestaande uit:

- a) het begeleiden van Inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- b) het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner; of
- c) het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner.

Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt.

Toegang: activiteiten uitgevoerd door Gemeente en het Gebiedsteam die invulling geven aan de weg die een Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Maatwerk geleverd te krijgen.

Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Artikel 2: Voorwerp en omvang van de Overeenkomst

Dienstverlener voert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uit conform de Overeenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden (**bijlage 3**) van de gemeente Nijkerk van toepassing.
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing.
3. Op de overeenkomst die Dienstverlener sluit met Inwoner voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden kan Dienstverlener de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren, voor zover dit geen strijd oplevert met de Overeenkomst en bijlagen.
4. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - de Overeenkomst en bijlagen;
 - de Basisovereenkomst;
 - de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Nijkerk.

Artikel 4: Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst

1. Dienstverleners kunnen deelname aan de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Dienstverleners.
2. Als een Dienstverlener gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Dienstverleners over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Opzeggende Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
3. Gemeente kan de Overeenkomst met Dienstverleners tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Dienstverleners is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Dienstverleners, tenzij hij de Overeenkomst opzegt met alle Dienstverleners tegelijk, waarna de Overeenkomst voor Partijen eindigt.
4. Gemeente controleert steekproefsgewijs of Dienstverleners de Maatwerkvoorziening uitvoeren zoals uitgewerkt in het Besluit en de Dienstverleningsopdracht. Als Gemeente constateert dat Dienstverlener toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, 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. Als Gemeente in een kalenderjaar drie keer een Dienstverleningsopdracht terugtrekt bij dezelfde Dienstverlener, dan voldoet Dienstverlener niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en maakt Gemeente richting deze Dienstverlener gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5 lid 3. De Dienstverlener kan gedurende drie jaar niet deelnemen aan de Overeenkomst.
5. Gemeente kan de Overeenkomst met een Dienstverlener tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct beëindigen:

- als een fusie of overname van Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;
 - als Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in de Overeenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden.
- Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Dienstverleners.

Artikel 6: Toetreding

Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij Gemeente. Zij kunnen alleen deelnemen aan de Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de Basisovereenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij met Dienstverlener namens alle Partijen de Overeenkomst inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen. Als nieuwe Dienstverleners toetreden stelt Gemeente bestaande Dienstverleners daarvan in kennis.

Artikel 7: Eisen aan de Maatwerkvoorziening

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 **bijlage 2** bij de Overeenkomst.
2. Dienstverlener garandeert dat hij de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van deze Maatwerkvoorziening.

Artikel 8: Prijsstelling

Dienstverlener die een Dienstverleningsopdracht tot levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden ontvangt, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen op **bijlage 2**.

Artikel 9: Overmacht

In afwijking van hetgeen in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder de Overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Overeenkomst door Dienstverlener verhinderen, voor rekening van Dienstverlener dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

Artikel 10: Gedeeltelijke nietigheid

Indien de Overeenkomst 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 Overeenkomst 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 11: Evalueren en wijzigingen

1. Gemeente bespreekt in het Inkoopnetwerk, zoals georganiseerd in de bovenliggende Basisovereenkomst, zo vaak als Partijen noodzakelijk achten, de bepalingen en de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Gemeente kan de Overeenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Overeenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Overeenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Dienstverleners die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 11 lid 2, treden uit conform artikel 5 lid 1. Voor deze Dienstverleners geldt voor maximaal 6 kalendermaanden, rekenend van de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande versie van de Overeenkomst.

Artikel 12: Geschillen

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

Artikel 13: Rechtskeuze

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Overeenkomst.

Gemeente Nijkerk

[Naam Dienstverlener]

Mr. Drs. G.D. Renkema

Burgemeester

Datum:

De heer/mevrouw

[Functie]

Datum:

Bijlage 1: Etalage

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door Gemeente.

Dienstverleners die de Overeenkomst ondertekenen, kunnen de volgende diensten leveren in het kader van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden:

Nr.	Naam Dienstverlener:	Dienst of product (met doelgroep/methodiek /onderscheidend vermogen/individueel of groep):	Bestaat uit de volgende activiteiten (bijlage 2):

Bijlage 2: Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

1. Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Maatwerkvoorziening

1.1 Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden is gericht op:

- het begeleiden van Inwoner bij zijn verslechterde zelfredzaamheid en/of participatie, of
- het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner, of
- het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner, met betrekking tot het voeren van een gestructureerd huishouden voor Inwoner die dit niet zelf kan realiseren en/of niemand in het Sociale netwerk kan vinden die dit kan realiseren en/of die geen gebruik kan maken van Algemene voorzieningen om dit te realiseren.

1.2 Concrete doelen die samenhangen met dit Resultaat worden door Gemeente of Gebiedsteam, afhankelijk waar Inwoner zich meldt, beschreven in het Plan van aanpak. In het kader van de uitvoering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden, als deze deel uitmaakt van het Ondersteuningsplan en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Dienstverleners een of meer van de volgende activiteiten aanbieden.

1.3 *Activiteiten*

Dienstverlener kan een of meer van de volgende activiteiten:

- 1) maaltijden bereiden;
- 2) broodmaaltijden en warme maaltijden;
- 3) licht huishoudelijk werk en kamers opruimen in huis;
- 4) zwaar huishoudelijk werk onder andere stofzuigen, wc/badkamer reinigen;
- 5) kleding en linnengoed wassen;
- 6) eenvoudige signalering van en doorgeleiding van de vraag naar de behoefte aan meer of andere zorg;
- 7) eenvoudige signalering van gezondheidsrisico's en doorgeleiding van de risico's naar reguliere hulpverlening.

2. Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening

2.1 Inwoner of diens vertegenwoordiger meldt zich met een ondersteuningsvraag bij de Gemeente of Gebiedsteam.

2.2 Beoordeling van de ondersteuningsvraag vindt plaats in een brede context. Daarbij wordt door de Gemeente en Gebiedsteam de werkwijze gevolgd zoals beschreven in de Deelovereenkomst Toegang.

2.3 Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Dienstverleners, cliëntondersteuners, *et cetera*). Gemeente of Gebiedsteam kunnen diagnostische teams vragen om te adviseren in het beoordelingsproces. De diagnostische teams brengen deze adviesdiensten in rekening op basis van een redelijk, door Gemeente vooraf goed te keuren uurtarief.

2.4 Op basis van de bevindingen voortgekomen uit 2.2. en 2.3. wordt in het aanvraagproces bepaald of Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van Inwoner, of Algemene voorzieningen voorhanden zijn of een aanbod van Gemeente dient plaats te vinden in de vorm van Maatwerk.

2.5 Gemeente of Gebiedsteam, afhankelijk van waar Inwoner zich meldt, formuleren voor Inwoner op basis van een Ondersteuningsplan het te bepalen Resultaat (voor wat betreft Hulp bij het huishouden: het voeren van een gestructureerd huishouden).

2.6 In het geval van Maatwerkvoorziening wordt dit beperkt tot een bepaalde tijd (termijn opgenomen in het Besluit).

- 2.7 Als de situatie van Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert casu quo vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene voorziening) waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening beëindigen.
- 2.8 In beginsel bepaalt Inwoner van welke Dienstverlener hij Maatwerkvoorziening wil ontvangen. Gemeente en Gebiedsteam kunnen hierbij op verzoek van Inwoner ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een cliëntondersteuner. Inwoner kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. Gemeente en Gebiedsteam zullen Inwoner daar actief op wijzen.
- 2.9 Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft de Gemeente een Besluit af aan Inwoner.
- 2.10 Voordat Gemeente een Dienstverleningsopdracht formuleert richting de door Inwoner gekozen Dienstverlener(s) bestaat de mogelijkheid om een kennismakings- of afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, Gemeente of Gebiedsteam en Dienstverlener. Zowel Inwoner als Dienstverlener kunnen besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht. Als Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht richting deze Dienstverlener, coördineert Gemeente of Gebiedsteam de keuze voor een andere Dienstverlener. Als Dienstverlener besluit dat niet moet worden overgegaan tot een Dienstverleningsopdracht, meldt deze dat gemotiveerd bij Gemeente of Gebiedsteam. Gemeente besluit of Dienstverlener op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Maatwerkvoorziening. Besluit hij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Dienstverlener, coördineert Gemeente of Gebiedsteam de keuze van Inwoner voor een andere Dienstverlener of neemt hij een aangepast Besluit op basis van een aangepast Plan van aanpak.
- 2.11 Richting de Dienstverlener wordt na het nemen van een Besluit en, indien van toepassing het gesprek genoemd in 2.10, een Dienstverleningsopdracht geformuleerd.

In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:

- a. Duur van de opdracht inclusief evaluatiemomenten.
- b. Welk Resultaat behaald dient te worden (zie onder 2.5.) met daarbij een nadere specificering in termen van de structurering van het huishouden.
- c. De verplichting tot opstellen van een Plan van uitvoering waarin Dienstverlener – in samenspraak met Inwoner – benoemt:
 - I. Zorginhoudelijke gedeelte
Welke dienst(en) (zoals door Dienstverlener beschreven in bijlage 1 van de Overeenkomst) ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.
 - II. “Procesafspraken”
Afspraken waar Inwoner zich aan te houden heeft richting de Dienstverlener, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.

Het Plan van uitvoering wordt mede ondertekend door Inwoner.

- d. Verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Maatwerkvoorziening casu quo de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging. Als Dienstverlener meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt Dienstverlener daarover in overleg met Gemeente.

- Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Dienstverlener en past – indien zij dat nodig acht – de Dienstverleningsopdracht aan.
- e. Verplichting tot jaarlijkse verstrekking van voortgangsrapportage. Bij einde Dienstverleningsopdracht wordt een eindrapportage opgesteld. Indien de Dienstverleningsopdracht korter duurt dan een jaar hoeft de Dienstverlener geen voortgangsrapportage op te stellen, maar kan worden volstaan met een eindrapportage.
 - f. Prijsstelling en voorwaarden voor facturatie.
 - g. De gehoudenheid aan bepalingen die direct voortkomen uit de Overeenkomst die mogelijk anderszins niet expliciet worden omschreven in de Dienstverleningsopdracht.
- 2.12 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Dienstverlener de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:
- beëindiging volgens Ondersteuningsplan en Plan van uitvoering.
 - in overleg voortijdig afgesloten:
 - o op verzoek Inwoner.
 - o op verzoek Gemeente:
 - bij intrekken/beëindigen of aanpassing Besluit waardoor inzet van activiteiten door Dienstverlener niet langer noodzakelijk/nodig is.
 - bij wanprestatie Dienstverlener.
 - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot benoemde resultaat.
 - o op verzoek Dienstverlener;
 - eenzijdig door Inwoner beëindigd;
 - eenzijdig door de Dienstverlener beëindigd;
 - beëindiging wegens externe omstandigheden.
- 2.13 Monitoring van opdracht door de Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de Overeenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan klantvervalsonderzoeken, *et cetera*).
3. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening en eisen daaraan*
- 3.1 Dienstverleners zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's.¹ Partijen beoordelen jaarlijks aan de overlegtafel genoemd in de Basisovereenkomst de beschikbare bcp's.
- 3.2 Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerkvoorziening bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
- 3.3 De volgende, *niet limitatieve* lijst van wet- en regelgeving en normen zijn van toepassing op de Overeenkomst:
- a) de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - b) de Wet bescherming persoonsgegevens;
 - c) de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
 - d) de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector;
 - e) het Burgerlijk Wetboek;
 - f) de Mededingingswet.
- 3.4 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Dienstverleners een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

¹ Bcp's zijn op te vragen bij de brancheverenigingen, zoals Actiz, VGN enz.

- 3.5 Dienstverleners melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar (e-mailadres), met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en Inwoner waar deze is gesignaleerd.
- 3.6 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners ligt bij de organisaties die Toegang vormgeven.
4. *Wijze van monitoren van de Maatwerkvoorziening*
- 4.1 Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Dienstverlener in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Dienstverlener de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Dienstverlener werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Dienstverlener veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Dienstverlener kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Dienstverlener op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.
- 4.2 Dienstverleners leveren elk jaar éénmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
- 4.3 Gemeente hanteert de volgende prestatie-indicatoren bij het monitoren van de Overeenkomst en de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden:
- A. Throughput (proces)
- Wachtijd
 - Tijd tussen aanmelding van Inwoner bij Dienstverlener en daadwerkelijke aanvang Maatwerkvoorziening
 - Prestatie-indicator: 10 werkdagen.
 - Niveau: per Dienstverlener (steekproef).
 - Meting: 5% cliënten per jaar via steekproef cliëntervaringsonderzoek.
 - Plan van uitvoering
 - De aanwezigheid van een tijdig en doelbewust/gericht (door het gezin) geaccordeerd Plan van uitvoering.
 - Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Overeenkomst.
 - Niveau: per Dienstverlener (steekproef).
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?)
 - Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten
 - Tijd tussen eerste signaal/ondersteuningsvraag en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: (maximaal toelaatbare tijd).
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Gebiedsteam.
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?).
 - Reden beëindiging Maatwerkvoorziening
 - De frequentie waarin de Maatwerkvoorziening wordt beëindigd zonder dat de gestelde doelen zijn behaald (inclusief vermelding van reden).

- Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Inwoner gemiddeld en per Dienstverlener gemiddeld.
- Prestatie-indicator: (maximaal toelaatbare frequentie).
- Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?).

B. Output (Resultaat)

- Effectiviteit van de hulp
 - Mate waarin de in het Ondersteuningsplan overeengekomen Resultaten zijn gerealiseerd.
 - Prestatie-indicator: (minimaal te behalen "mate").
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener.
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?)
- Ervaring van Inwoner die Maatwerkvoorziening ontvangt
 - De mate waarin de Maatwerkvoorziening, naar de mening van Inwoner, heeft bijgedragen aan herstel of bestendinging.
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Inwoner gemiddeld en per Dienstverlener gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: (minimaal te behalen "mate").
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?).

C. Outcome (Effect/Impact)

- Vergrote, stabiele zelfredzaamheid
 - Ontwikkeling in scores op de domeinen binnen de zelfredzaamheidsmatrix. Vergelijking tussen moment van aanmelding en moment half jaar na beëindiging van de Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: (te behalen ontwikkeling).
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Inwoner gemiddeld en per Dienstverlener gemiddeld.
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?)
- Welzijnsniveau (Community performance?)
 - Burgertevredenheid, perceptie van overlast, *et cetera*.
 - Prestatie-indicator: (wijkindex? scores?).
 - Niveau: gemeente.
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?)

D. Beleidsinformatie

- Herhaaldelijkheid van Maatwerkvoorziening (recidive)
 - Terugval van Inwoners in vormen van Maatwerkvoorziening.
 - Prestatie-indicator: (maximale recidive gemeente breed).
 - Niveau: per Inwoner gemiddeld, per Dienstverlener gemiddeld.
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?)
- Wachtijd
 - Tijd tussen eerste signaal/zorgvraag en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: (maximale doorlooptijd).
 - Niveau: gemeente-breed (gemiddeld per Dienstverlener).
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?)
- Inzet van zwaardere zorg
 - De mate waarin het lokale domein Maatwerkvoorziening heeft (weten te voorkomen).
 - Prestatie-indicator: (minimaal te behalen "mate").
 - Niveau: gemeente-breed (gemiddeld per Inwoner).
 - Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?).
- Doorlooptijd van hulptrajecten
 - Tijd tussen eerste signaal/zorgvraag en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: (maximaal toelaatbare frequentie).

- Niveau: gemeente-breed (per Inwoner gemiddeld, per Dienstverlener gemiddeld).
- Meting: (hoe? Koppeling aan bijlage 2 punt 1?).

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van de Maatwerkvoorziening*

- 5.1 Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die op basis van een Dienstverleningsopdracht Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uitvoert een all-in bedrag per vier weken inclusief BTW. Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening gerelateerde kosten. Dienstverlener mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten zoals voedsel, abonnementskosten, kosten verbonden aan het uitoefenen van een hobby of sport, *et cetera* (voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk).
- 5.2 De bedragen per Inwoner per vier weken zijn als volgt:
[Prijs- en bekostigingstabel]
- 5.3 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners (in dat geval een penvoerder) stuurt maandelijks een verzamelfactuur, *gespecificeerd naar aantal Inwoners op basis van BSN nummer bediend*. Gemeente betaalt na controle de factuur binnen 30 kalenderdagen op de geaccordeerde regels.
- 5.4 Dienstverleners die Maatwerk Hulp bij het huishouden uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Inwonerniveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Dienstverleners moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
- 5.5 Tegelijk met het sturen van de facturen aan Gemeente, leveren Dienstverleners gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. Dienstverleners leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Dienstverlener hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig Gemeente.
- 5.6 Gemeente beoordeelt of Dienstverlener de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Dienstverlener niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Dienstverlener ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen
- 5.7 Dienstverleners leveren ieder jaar vóór 1 april, voor het eerst in 2016, een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties.

Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden

Vindplaats:

Bijlage 4: Ontwikkelagenda

De volgende onderwerpen lenen zich voor doorontwikkeling:

1. Prijsstelling en bekostiging

Gewenste effecten zijn:

- de levering van de Maatwerkvoorziening binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting;
- de levering van de Maatwerkvoorziening conform de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde bekostigingssystematiek;
- prikkels die leiden tot een betere verbinding tussen zorg en welzijn;
- prikkels die bijdragen aan een effectieve invoering van de Kanteling.

2. Kwaliteit

Gewenste effecten zijn:

- de levering van de Maatwerkvoorziening vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben;
- de levering van de Maatwerkvoorziening vindt plaats binnen wettelijke kaders;
- Inwoners van Gemeente ervaren de levering van de Maatwerkvoorziening als kwalitatief van hoog niveau;
- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

3. Monitoring en verantwoording.

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten;
- Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van de geleverde diensten;
- Gemeente heeft zicht op de ervaring die Inwoners hebben;
- Gemeente heeft zicht op de financiële impact van de Overeenkomst;
- Gemeente kan de rechtmatigheid van uitgaven aantonen;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde monitor en verantwoordingsystematiek;
- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

4. Toegang.

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van diensten;
- Gemeente heeft zicht op "substitutie" van de Maatwerkvoorziening voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en/of Algemene de Maatwerkvoorziening en;
- vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek.

Bijlage 5: Risicoplan

PM

Bijlage 6: Communicatieplan

PM