

Raamovereenkomst maatwerkvoorzieningen Wmo 2015 gemeenten Ommen en Hardenberg

De ondergetekenden

1. De gemeente Ommen, in dezen krachtens door de burgemeester van deze gemeente verleende volmacht rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.P. Scheele, wethouder van de gemeente Ommen,
en
de gemeente Hardenberg, in dezen krachtens door de burgemeester van deze gemeente verleende volmacht rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D.T. Prinsse, wethouder van de gemeente Hardenberg,
hierna gezamenlijk te noemen **Opdrachtgever**.
2. WerkPlekPlus, Stichting Werkervaring en Dagbesteding Vechtdal gevestigd te Bruchterveld, in dezen vertegenwoordigd door de heer J. Hogenkamp, directeur;
hierna te noemen **Opdrachtnemer**.

Hierna gezamenlijk aangeduid als **Partijen**.

Overwegende dat

- Opdrachtgever in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) gehouden is maatschappelijke ondersteuning – maatwerkvoorzieningen - te bieden aan Inwoners en die daarvoor op grond van de wet en daarop gebaseerde (gemeentelijke) regelgeving en beleid in aanmerking komen;
- Opdrachtgever de maatschappelijke ondersteuning resultaatgericht wil gaan aansturen en bekostigen;
- Deze werkwijze voor veel Opdrachtnemers nieuw zal zijn en verder uitgekristalliseerd moet worden in de praktijk, partijen nemen de tijd om deze 'Transformatie' verder te ontwikkelen;
- Opdrachtgever om die reden de nieuwe taken in het kader van de Wmo 2015 wil gunnen aan alle Opdrachtnemers die ondersteuning op alle resultaatgebieden aan alle inwoners van Ommen en Hardenberg die daarvoor in aanmerking komen kunnen en willen leveren, zelf dan wel in combinatie of via een onderaannemer;
- Opdrachtgever hiervoor met aanbieders op basis van de Aanbestedingswet 2012 een zb procedure (verlicht Europees regime) heeft doorlopen;
- Opdrachtgever hierbij heeft gekozen voor het proces van Sociaal Contracteren en daarbij is uit gegaan van het gesprek als basis waarbij in open communicatie (onderhandeling) de inhoud en kenmerken van de te contracteren diensten/producten in deze Raamovereenkomst zijn ontstaan;
- Opdrachtgever nadere afspraken wil maken met Opdrachtnemer voor de levering van ondersteuning aan de Inwoners waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is in het kader van de Wmo 2015.
- Opdrachtgever haar Inwoners doelmatige en effectieve zorg en ondersteuning levert.

- Opdrachtnemer een bijdrage wenst te leveren aan het beleid van Opdrachtgever inzake het bevorderen van het welzijn van de burgers, de sociale kwaliteit van de samenleving en de voorbereiding en ontwikkeling van de transformatie met een innovatieve en gekantelde werkwijze.
- Opdrachtgever haar inhoudelijk beleidskader dat ten grondslag ligt aan deze Raamovereenkomst heeft vastgelegd in:
 - Beleidsplan Sociaal Domein Ommen 'Om elkaar';
 - Beleidsplan Sociaal Domein Hardenberg 'Samen doen';
 - Gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid 2014
- Opdrachtnemer het inhoudelijke beleidskader door ondertekening van deze Raamovereenkomst heeft aanvaard.
- Als uitgangspunt voor deze overeenkomst het principe High Trust High Penalty geldt ;

Komen het volgende overeen:

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen

In deze Raamovereenkomst wordt verstaan onder:

- a. BSN: het op grond van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer aan een natuurlijk persoon toegekend nummer, het burgerservicenummer
- b. Budget: de lumpsum die Opdrachtnemer ontvangt als vergoeding voor de Ondersteuning die leidt tot het vooraf door de generalist bepaalde resultaat;
- c. CAK: Centraal Administratie Kantoor;
- d. EKT: Expertise Kennis Team van de afdeling Maatschappelijk Domein van de Bestuursdienst Ommen-Hardenberg;
- e. Gemachtigde: iemand aan wie door Inwoner een volmacht is verstrekt en namens hem officiële handelingen mag verrichten niet zijnde Opdrachtgever of Opdrachtnemer;
- f. Generalist: de professional in het team Samen Doen, die namens Opdrachtgever, samen met de Inwoner de met de Ondersteuning te behalen resultaten bepaalt.
- g. Inwoner: inwoner van de gemeente Ommen of Hardenberg die cliënt is als bedoeld in art. 1.1.1 WMO 2015;
- h. Leveringsopdracht: de nadere overeenkomst waarmee Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht geeft voor het leveren van de Ondersteuning.
- i. Leveringsplan: de concrete, tussen Inwoner en Opdrachtnemer overeengekomen invulling van de door Opdrachtnemer te verlenen Ondersteuning welke is gebaseerd op de Leveringsopdracht en het Ondersteuningsplan.
- j. Maatwerkvoorziening: een voorziening zoals bedoeld in artikel 1.1.1 Wmo 2015.
- k. Onderaannemer: een natuurlijke of rechtspersoon die namens Opdrachtnemer en voor diens rekening en risico (een deel van) de Leveringsopdracht uitvoert.
- l. Ondersteuning: maatschappelijke ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening zoals bepaald in paragraaf 3 van de Wmo aan Inwoners gebaseerd op het Ondersteuningsplan, de Leveringsopdracht en bijbehorend Leveringsplan.
- m. Ondersteuningsplan: het door de Generalist opgesteld plan waarin de afspraken met de Inwoner alsmede de resultaatgebieden waarop Ondersteuning zal plaatsvinden staan vermeld.
- n. Raamovereenkomst: deze Raamovereenkomst Opdrachtnemers Wmo maatwerkvoorzieningen gemeente Ommen-Hardenberg
- o. Resultaatgebied: het samenhangend cluster van resultaten waarop de Ondersteuning is gericht, met het oog op het versterken van de zelfredzaamheid en/of participatie van de Inwoner .
- p. Spoedondersteuning: de ondersteuning in spoedeisende gevallen, als bedoeld in artikel 2.3.3 Wmo.

- q. Team Samen Doen: het gebiedsteam van alle generalisten die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het opstellen van Ondersteuningsplannen en het bepalen van de toegang tot de Ondersteuning zoals in deze Raamovereenkomst bedoeld; in Ommen en Hardenberg zijn vijf van deze teams actief.
- r. Verordening: de Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp gemeente Ommen 2015 en/of de Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp gemeente Hardenberg 2015.
- s. VOG: een Verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
- t. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Artikel 2 Inhoud

1. Het doel van deze Raamovereenkomst is het maken van afspraken over de levering van voldoende, kwalitatief goede, doelmatige en doeltreffende Ondersteuning aan Inwoners binnen de kaders van de Wmo en de regelgeving en het beleid van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever heeft op basis van deze Raamovereenkomst geen afnameverplichting en geeft aan Opdrachtnemer geen garanties over de mate waarin gebruik wordt gemaakt van deze Raamovereenkomst.
3. Opdrachtgever verplicht zich Inwoners te verwijzen naar alle Opdrachtnemers waarmee zij deze Raamovereenkomst heeft gesloten.
4. Inwoner heeft vrije keuze onder de Opdrachtnemers waarmee deze Raamovereenkomst is gesloten.
5. Opdrachtnemer verbindt zich om, met inachtneming van hetgeen tussen Partijen op grond van deze Raamovereenkomst is overeengekomen, Ondersteuning te verlenen aan de Inwoner die zich daartoe tot hem wendt of heeft gewend. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een Inwoner te weigeren of een Inwonersstop in te stellen tenzij zich een omstandigheid voordoet zoals bepaald in artikel 8 of 9 van deze Raamovereenkomst.
6. Opdrachtnemer levert de Diensten aan alle Inwoners ongeacht hun geloofsovertuiging, etniciteit en seksuele geaardheid;
7. Door de Leveringsopdracht verleent Opdrachtgever opdracht aan Opdrachtnemer tot het leveren van Ondersteuning conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst.
8. Opdrachtnemer levert Ondersteuning op basis van deze Raamovereenkomst voor alle Resultaatgebieden zoals opgenomen in Bijlage I.
9. Opdrachtgever sluit deze Raamovereenkomst af met meerdere Opdrachtnemers en houdt zich het recht voor om op elk moment een Raamovereenkomst af te sluiten met nieuwe Opdrachtnemers.
10. De navolgende contractdocumenten maken onderdeel uit van deze Raamovereenkomst:
 - a. Resultaatgebieden Ondersteuning Ommen Hardenberg (Bijlage I)
 - b. Afspraken Complexiteit (Bijlage II)
 - c. Afspraken Intensiteit (Bijlage III)
 - d. Afspraken Duur van de ondersteuning (Bijlage IV)
 - e. Budgeteenheden (Bijlage V)
 - f. Uniforme Eigen Verklaring Aanbestedingen (Bijlage VI)

Artikel 3 Aanvang en looptijd

1. Deze Raamovereenkomst wordt aangegaan per 1 september 2015, voor een periode van twee (2) jaar en eindigt, zonder dat opzegging is vereist, van rechtswege op 31 augustus 2017.
2. Opdrachtgever kan deze Raamovereenkomst twee maal met maximaal één (1) jaar verlengen. Hierbij geldt dat deze Raamovereenkomst, zonder dat opzegging is vereist, in dat geval van rechtswege eindigt na de periode waarmee deze Raamovereenkomst is verlengd. Op de eventuele verlenging zijn onverkort alle bepalingen en voorwaarden van deze Raamovereenkomst van toepassing.

3. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van deze Raamovereenkomst uitsluitend of hij gebruik wil maken van de in het tweede lid genoemde mogelijkheid tot verlenging van deze Raamovereenkomst,
4. Opdrachtnemer bericht de Opdrachtgever binnen één maand na het in lid 3 van dit artikel genoemde bericht van verlenging, dat hij wel/niet instemt met verlenging van deze Raamovereenkomst. In het geval wanneer Opdrachtnemer niet instemt met verlenging eindigt deze Raamovereenkomst bij het verstrijken van de alsdan geldende periode.
5. Na beëindiging van deze Raamovereenkomst blijven de bepalingen van deze Raamovereenkomst van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van deze Raamovereenkomst noodzakelijk is.

Artikel 4 Niet-nakoming, opzegging en ontbinding Raamovereenkomst

1. Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden jegens de Opdrachtnemer:
 - a. die haar verplichtingen voortvloeiende uit deze Raamovereenkomst niet nakomt na hiertoe bij aangetekend schrijven in gebreke te zijn gesteld, waarbij haar een redelijke termijn is gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen;
 - b. haar verplichtingen voortvloeiende uit deze Raamovereenkomst blijvend niet kan nakomen;
 - c. niet of niet meer beschikt over de voor de Ondersteuning vereiste bekwaamheid of geschiktheid en/of de door hem geleverde of te leveren Ondersteuning niet meer voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in deze Raamovereenkomst;
 - d. aan wie surseance van betaling is verleend of het faillissement is uitgesproken;
 - e. die haar onderneming heeft beëindigd;
 - f. die (een deel) van de onderneming of de zeggenschap daarover overdraagt, fuseert of splitst;
 - g. in het geval zich buitensporige calamiteiten in de Ondersteuning voordoen waarbij de gezondheid of het welzijn/welbevinden van de Inwoner, personen uit zijn sociaal netwerk of mantelzorger rechtstreeks in het geding is.
2. In geval van ontbinding door Opdrachtgever als bedoeld in lid 1 van dit artikel is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer voor de prestaties die niet door Opdrachtnemer zijn geleverd. Eventuele aan de Opdrachtnemer verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt Opdrachtnemer terug aan Opdrachtgever, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald.
3. Ontbinding van deze Raamovereenkomst laat onverlet het recht van Opdrachtgever om schadevergoeding en eventuele (te veel) betaalde budget(ten) terug te vorderen.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd deze Raamovereenkomst te ontbinden ingeval de Opdrachtgever haar verplichtingen voortvloeiende uit deze Raamovereenkomst verwijtbaar niet nakomt, terwijl geen sprake is van een onmogelijkheid tot nakoming. Dit laat onverlet het recht van Opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd deze Raamovereenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maand indien sprake is van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat Opdrachtgever naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van deze Raamovereenkomst niet mag verwachten.
6. Verplichtingen uit deze Raamovereenkomst welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van deze Raamovereenkomst voort te duren, blijven na ontbinding jegens de betreffende partij bestaan.
7. Indien een of meer bepalingen van deze Raamovereenkomst onverbindend zijn of worden, blijven de overige bepalingen van kracht. Niet-verbindende bepalingen worden door Partijen vervangen door

- bepalingen die wel verbindend zijn en die zo min mogelijk (gelet op doel en strekking van deze Raamovereenkomst) afwijken van de niet-verbindende bepalingen;
8. Opdrachtnemer kan zich jegens Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien Opdrachtnemer opdrachtgever zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt;
 9. Indien één van de Partijen zich beroept op vernietiging door middel van een buitengerechtelijke verklaring, dient dit te geschieden met een aangetekend schrijven

Levering Ondersteuning

Artikel 5 Ondersteuning algemeen

1. Opdrachtnemer verbindt zich om overeenkomstig de bepalingen van deze Raamovereenkomst, de Leveringsopdracht en de afspraken in het Ondersteuningsplan, Ondersteuning te verlenen aan de Inwoner die zich daartoe tot hem heeft gewend of wendt.
2. Opdrachtnemer stelt voor aanvang van de Ondersteuning de identiteit van de Inwoner vast, aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht. Opdrachtnemer legt de aard en het nummer van het document in de administratie vast.
3. Partijen gebruiken bij het uitwisselen van gegevens over Inwoners het BSN.
4. Partijen respecteren de vrijheid van de Inwoner bij de keuze van de Opdrachtnemer die de Ondersteuning aan hem levert.

Artikel 6 Leveringsplan en start levering

1. Opdrachtnemer neemt binnen vijf (5) werkdagen na verzending van de Leveringsopdracht contact op met de Inwoner en maakt op basis van deze Leveringsopdracht met de Inwoner afspraken om te komen tot een Leveringsplan.
2. De levering start zo snel mogelijk en in overleg met de Inwoner, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na het eerste contact.
3. Het Leveringsplan dient binnen de kaders van de beoogde resultaten aan te sluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de Inwoner en zijn wensen in relatie tot de Ondersteuning. Het Leveringsplan bevat ten minste de elementen die zijn opgenomen in de Leveringsopdracht.
4. Indien gewenst kan de Inwoner bij het bespreken van het op te stellen Leveringsplan worden bijgestaan door een persoon uit zijn sociaal netwerk of een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke Inwonerondersteuner. In het Leveringsplan wordt vastgelegd wie de Inwoner bijstaat.
5. Met het Leveringsplan geeft Opdrachtnemer uitvoering aan zijn verplichting kwalitatief verantwoorde en doelmatige Ondersteuning te verlenen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Inwoner optimaal wordt ondersteund bij het zoveel mogelijk behouden en waar mogelijk vergroten van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie. Waar mogelijk wordt in overleg met de Inwoner overbodige, onnodige of ondoelmatige Ondersteuning afgebouwd.
6. Het Leveringsplan wordt ondertekend door Opdrachtnemer en Inwoner of diens Gemachtigde. Als de Inwoner of diens vertegenwoordiger weigert het Leveringsplan te tekenen maakt Opdrachtnemer hiervan aantekening in het Leveringsplan.
7. Indien de aard en/of de omvang van de te leveren Ondersteuning verandert ten opzichte van de afspraken in het Leveringsplan, wordt de Ondersteuning in overleg met de Inwoner of diens vertegenwoordiger, binnen de kaders van de Leveringsopdracht, aangepast. De wijziging wordt door Inwoner of diens vertegenwoordiger en Opdrachtnemer ondertekend.

8. Opdrachtnemer evalueert ten minste één keer per zes maanden met Inwoner het Leveringsplan en stelt deze zo nodig op basis hiervan bij, binnen de grenzen van de Leveringsopdracht. De leden 3 tot en met 7 van dit artikel zijn hierbij van overeenkomstige toepassing.
9. In geval er sprake is van Spoedondersteuning ontvangt Opdrachtnemer een tijdelijke Leveringsopdracht en start Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van deze Leveringsopdracht in overleg met de Inwoner met de Spoedondersteuning. Zodra Opdrachtgever de definitieve Leveringsopdracht heeft verzonden, stelt Opdrachtnemer het Leveringsplan op conform de leden 1 tot met 6 van dit artikel.
10. Het Leveringsplan is te allen tijde opvraagbaar door de Opdrachtgever;

Artikel 7 Continuïteit van de Ondersteuning

1. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Ondersteuning ook als deze noodzakelijkerwijs moet plaatsvinden tijdens weekeinden of algemeen erkende feestdagen. Opdrachtnemer beperkt voor de Inwoner zoveel mogelijk het aantal wisselingen van beroepskrachten die Ondersteuning leveren.
2. Opdrachtnemer legt in het Leveringsplan of een aanvulling daarop de gemaakte afspraken met de Inwoner vast over of en hoe de resultaten alsnog kunnen worden nagekomen in geval van tijdelijke afwezigheid van de Inwoner als gevolg van bijvoorbeeld vakantie of ziekte.
3. In afwijking van het eerste lid van dit artikel worden voor algemeen erkende feestdagen, zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet, door Opdrachtnemer tijdig aan de Inwoner kenbaar gemaakt of de Ondersteuning dan wel/niet wordt geboden en of er alternatieven beschikbaar zijn waarvan de Inwoner gebruik kan maken. Tijdens vakantieperiodes blijft de Ondersteuning doorgaan. Indien dit in uitzonderingsgevallen niet mogelijk is, wordt de Inwoner tijdig een aanvaardbaar alternatief geboden.
4. Als de Inwoner overgaat naar een andere, door Opdrachtgever gecontracteerde Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze Opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de Ondersteuning is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt binnen vier weken na de overdracht het dossier van de Inwoner compleet en kosteloos over aan deze Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen op grond van artikel 2.6.5 van de Wmo en levert daar zoveel mogelijk inspanning voor. Opdrachtnemer treedt in overleg met Opdrachtgever inzake de overdracht van de Inwoners.

Artikel 8 Weigering Ondersteuning

1. Van weigering van Ondersteuning is sprake als Opdrachtnemer op zorginhoudelijke gronden de aanvang of de voortzetting van de Ondersteuning op grond van de Leveringsopdracht weigert te leveren.
2. Opdrachtnemer kan Ondersteuning weigeren indien Opdrachtnemer zwaarwegende redenen heeft op grond waarvan de Ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevraagd.
3. Opdrachtnemer doet van de voorgenomen weigering tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de Inwoner en een verzoek aan Opdrachtgever om instemming. Indien Opdrachtgever instemt met het verzoek, zal Opdrachtgever in overleg met Inwoner een andere Opdrachtnemer benaderen voor de te leveren Ondersteuning.

Artikel 9 Beëindiging ondersteuning

1. Opdrachtnemer beëindigt de diensten:
 - a. vanaf moment dat de Leveringsopdracht van desbetreffende Inwoner is verlopen;
 - b. vanaf het moment dat Inwoner geen ingezetene meer is;
 - c. naar aanleiding van een schriftelijk verzoek daartoe door de Inwoner;

- d. wanneer de Inwoner is overleden;
 - e. indien in overleg met de Inwoner is besloten dat de Diensten niet langer noodzakelijk zijn omdat de afgesproken resultaten zijn behaald en Inwoner daarover tevreden is.
Opdrachtnemer rapporteert deze beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Opdrachtgever.
2. Het beëindigen van Ondersteuning aan een Inwoner, terwijl de leveringsopdracht niet is ingetrokken en de behoefte aan Ondersteuning bij Inwoner nog aanwezig is, is slechts mogelijk indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan in redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden verlangd de Ondersteuning voort te zetten. Gewichtige redenen kunnen zijn:
- a. een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker die Ondersteuning verleent in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Inwoner;
 - b. een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
 - c. hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die Ondersteuning verleent;
 - d. het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer doorloopt bij een verzoek tot beëindiging conform het tweede lid van de Ondersteuning de volgende stappen:
- a. Opdrachtnemer voert meerdere gesprekken met Inwoner over de gewichtige redenen die voor Opdrachtnemer aanleiding zijn tot het voornemen de Ondersteuning te beëindigen;
 - b. Opdrachtnemer legt de verslagen van deze gesprekken vast in het dossier, tezamen met de gemaakte afspraken;
 - c. Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een eerste schriftelijke waarschuwing aan Inwoner. Een kopie wordt opgenomen in het dossier.
 - d. Mochten de gemaakte afspraken weer niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een tweede schriftelijke waarschuwing aan Inwoner. Ook hiervan wordt een kopie opgenomen in het dossier.
 - e. Als de verwachting is dat het beëindigen van de Ondersteuning onvermijdelijk is, doet Opdrachtnemer melding aan Opdrachtgever. De melding wordt ondertekend door de verantwoordelijke leidinggevende en is voorzien van de gespreksverslagen, een overzicht van de gemaakte afspraken en een kopie van de 1e en 2e waarschuwing.
 - f. Als Opdrachtnemer voornemens is de zorg te beëindigen, dient hij hiertoe een verzoek in bij Opdrachtgever.
4. Bij het besluit over de toestemming tot beëindiging van de Ondersteuning neemt Opdrachtgever in ieder geval in overweging:
- a. of het gedrag van de Inwoner niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de Inwoner;
 - b. of Opdrachtnemer in voldoende mate heeft getracht de beëindiging van de Ondersteuning te voorkomen;
 - c. of Opdrachtnemer de in het voorgaande lid voorgeschreven procedure heeft gevolgd;
 - d. of Opdrachtnemer heeft zorggedragen voor een andere wijze van continuering van de Ondersteuning.
5. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen Ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden tenzij dit naar het oordeel van Opdrachtgever in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

Artikel 10 Afloop Leveringsopdracht

1. Opdrachtnemer levert tijdig, voordat de geldende Leveringsopdracht afloopt, volledig en kosteloos alle informatie aan de persoon die namens Opdrachtgever het onderzoek uitvoert om te komen tot een nieuw Ondersteuningsplan in verband met de afloop van de geldende Leveringsopdracht.
2. Indien de looptijd van de Leveringsopdracht is verstreken en deze niet is vervangen door een nieuwe Leveringsopdracht, wordt de Ondersteuning niet vergoed.

Artikel 11 Aanvullende diensten

Opdrachtnemer is gerechtigd om met de Inwoner aanvullende afspraken te maken over de levering van producten en diensten die niet of niet meer onder de reikwijdte van de Wmo of Leveringsopdracht vallen onder de navolgende voorwaarden:

1. De Opdrachtnemer informeert de Inwoner daartoe op een zodanige, begrijpelijke, wijze dat hij weloverwogen beslissing dienaangaande heeft kunnen nemen.
2. Inwoner heeft daarbij uitdrukkelijk de keuze om al dan niet van het desbetreffende product of de betreffende dienst gebruik te maken.
3. Opdrachtnemer dient de aanvullende producten of diensten waar de Inwoner een vergoeding voor moet betalen helder uitgelegd en makkelijk vindbaar op zijn website te vermelden.

Artikel 12 Casusregie

1. Als er sprake is van Ondersteuning door Opdrachtnemer en andere professionals, zoals van het Team Samen Doen, werkt Opdrachtnemer nauw samen met deze professionals.
2. Als de Ondersteuning die Opdrachtnemer levert het zwaartepunt vormt van de Ondersteuning voert Opdrachtnemer de regie over de Ondersteuning.

Artikel 13 Onderaannemerschap

1. Opdrachtnemer is bevoegd voor de uitvoering van (een deel) van de Ondersteuning een Onderaannemer in te schakelen.
2. De inschakeling van een Onderaannemer geschiedt voor eigen rekening en risico van Opdrachtnemer en doet niet af aan de verplichtingen van Opdrachtnemer uit deze Raamovereenkomst.
3. Opdrachtnemer is en blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aspecten van de door de Onderaannemer geleverde Ondersteuning. Daaronder valt in ieder geval levering van kwalitatief verantwoorde Ondersteuning, op een rechtmatige en doelmatige wijze.
4. Opdrachtnemer garandeert dat de Ondersteuning door de Onderaannemer(s) voldoet aan de (kwaliteits)eisen gesteld in deze overeenkomst.
5. Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever nadere informatie over de Onderaannemer en diens aandeel in het Leveringsplan. In voorkomende gevallen kunnen Partijen nadere afspraken maken met betrekking tot de onderaanneming en deze in een addendum vastleggen.
6. Opdrachtnemer staat er voor in dat de Onderaannemer desgevraagd aan Opdrachtgever alle inlichtingen en informatie verstrekt die Opdrachtnemer zelf ook dient te verstrekken alsmede alle informatie die Opdrachtgever verlangt over de verhouding tussen Opdrachtnemer en de Onderaannemer.
7. Opdrachtnemer ziet er op toe dat de Onderaannemer niet rechtstreeks facturen stuurt aan de Inwoner, aan Opdrachtgever of aan derden voor Ondersteuning die valt onder het Leveringsplan.

Kwaliteitseisen

Artikel 14 Garanties kwaliteit, goed hulpverlenerschap en professionele standaard

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede kwaliteit en continuïteit van de Ondersteuning, eisen met betrekking tot de deskundigheid en veiligheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
2. Het door Opdrachtnemer voor de Ondersteuning in te zetten personeel is qua opleidingsniveau en werkervaring passend en is in het bezit van een geldige VOG conform de daaraan door de Wmo gestelde eisen.
3. Opdrachtnemer hanteert de van toepassing zijnde Cao.
4. Opdrachtnemer neemt bij de Ondersteuning de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem of haar geldende professionele standaard.
5. Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor:
 - a. een protocol voor melding van een calamiteit en/of geweld bij het verlenen van de Ondersteuning;
 - b. dat een Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling is vastgesteld welke bekend is bij en gebruikt wordt door haar medewerkers en/of Onderaannemer;
 - c. dat iedere calamiteit en geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de Ondersteuning en signalen over huiselijk geweld en kindermishandeling onverwijld worden gemeld aan de door Opdrachtgever aangewezen toezichthoudend ambtenaar.
6. Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoet aan de kwaliteitseisen die ten aanzien van de Ondersteuning voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever, wetgever of branchevereniging;
7. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in de Wmo, de Wet normering topinkomens (nog in ontwerp) en de Wet bescherming persoonsgegevens.
8. Opdrachtnemer voldoet eveneens aan de volgende eisen en criteria:
 - a. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
 - b. beschikt gedurende de contractperiode over:
 - of een van de volgende geldige bij de opdracht passende kwaliteitscertificaten: ISO-9000, EN 15224, HKZ, PREZO
 - of een actueel kwaliteitsplan, passend bij de Opdracht. Dit kwaliteitsplan behoeft vooraf goedkeuring door Opdrachtgever;
 - c. ZZP-ers dienen over een geldige VAR-WUO verklaring te beschikken;
 - d. voldoende financiële en economische draagkracht om zijn continuïteit gedurende de contractperiode te waarborgen. Opdrachtnemer dient dit op verzoek van de Opdrachtgever te kunnen aantonen door bijv. accountantsverklaring, jaarrekening en/of een bankverklaring te verstrekken;
 - e. beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid van minimaal twee miljoen Euro (€ 2.000.000,-) per gebeurtenis. Opdrachtnemer dient dit op verzoek van de Opdrachtgever aan te tonen met een gewaarmerkte kopie van de polis, de verzekeringsvoorwaarden en een bewijs van betaling van de premie;
 - f. voldoet, daar waar relevant, aan de regels gesteld aan goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen zoals vastgelegd in de Zorgbrede Governance code. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code;
 - g. beschikt over een klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie; indien een dergelijk commissie ontbreekt, is Opdrachtnemer aangesloten bij een brancheorganisatie met een waarborgfonds/klachtenbureau.

9. Opdrachtnemer dient te beschikken over een regeling voor medezeggenschap van Inwoners over voorgenomen besluiten van de Opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn.
10. Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure conform de Wet klachtrecht Inwoners Zorgsector welke laagdrempelig en kosteloos is ingericht.
 - a. Klachten worden aan Opdrachtnemer gericht. Indien klachten bij Opdrachtgever binnenkomen, worden deze klachten direct doorgeleid naar Opdrachtnemer.
 - b. Opdrachtnemer informeert Inwoner bij het intakegesprek over de klachtenprocedure, de wijze van indienen, de behandeling van de klacht en de doorlooptijden.
 - c. Indien de Inwoner een klacht indient informeert Opdrachtnemer de Inwoner over de ontvangst en de wijze van behandeling van de klacht, de voortgang, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
 - d. Klachten worden binnen maximaal 6 weken vanaf indiening afgehandeld.
 - e. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk onderscheidend naar de aard van de klacht.
 - f. Opdrachtnemer voert een gericht beleid om het aantal klachten te reduceren.
11. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever kosteloos en gelijk met de periodieke rapportage tot op inwonerniveau, het aantal en soort klachten, de wijze van en het tijdsbestek waarbinnen klachten zijn afgehandeld.
12. Opdrachtnemer is gehouden te blijven voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Opdrachtgever of – indien van toepassing – koepelorganisatie of branchevereniging.

Artikel 15 Inzet vrijwilligers

1. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van vrijwilligers bij de Ondersteuning, draagt hij er zorg voor dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de Ondersteuning wordt geborgd.
2. De Opdrachtnemer faciliteert en begeleidt de ingezette vrijwilligers en voert tenminste één maal per half jaar een evaluatiegesprek met hen.
3. Vrijwilligers die structureel worden ingezet bij de Ondersteuning, dienen te beschikken over een geldige VOG. Voor de inzet van vrijwilligers op incidentele basis kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken maken.

Informatievoorziening, overleg en uitwisseling van gegevens

Artikel 16 Informatie-uitwisseling

1. Het berichtenverkeer over opdrachtverstrekking, wijzigingsbericht, declaratiegegevens en beleid- en managementinformatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden (iWMO vanaf moment dat deze beschikbaar is).

Artikel 17 Informatievoorziening aan Inwoners

1. Opdrachtnemer verschaft de Inwoner bij aanvang Levering op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende de Ondersteuning, kwaliteitsplan, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc..
2. Opdrachtnemer laat contacten met derden verlopen via de persoon die daarvoor is vermeld in het Leveringsplan, tenzij bijzondere omstandigheden Opdrachtnemer nopen hiervan af te wijken.

Artikel 18 Informatievoorziening aan Opdrachtgever

1. Opdrachtgever heeft het recht om van Opdrachtnemer informatie op te vragen die zij nodig heeft voor het uitoefenen van haar taken in het kader van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de Ondersteuning. Opdrachtgever zal hiermee terughoudend omgaan.
2. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever actief alle informatie die relevant is voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de Ondersteuning. Opdrachtnemer beschikt over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat periodiek informatie over Opdrachtnemer, de door hem geleverde Ondersteuning, de kwaliteit van de Ondersteuning, klachten (inclusief wijze van afhandelen en of de klacht gegrond of ongegrond is) aan Opdrachtgever ter beschikking kan worden gesteld.
3. Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle (financiële) omstandigheden die binnen zijn invloedssfeer liggen en de continuïteit van de Ondersteuning op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen.
4. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever periodiek informatie op een nog door Opdrachtgever vast te stellen format over de stand van zaken m.b.t. het te bereiken resultaat van de ingezette Ondersteuning.

Artikel 19 Transformatie en beleidsontwikkeling

1. Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst treden partijen tenminste twee keer per jaar in overleg over de voortgang.
2. Doel van dit overleg is om de gewenste transformatie van de Ondersteuning binnen de kaders van deze Raamovereenkomst vorm te geven:
 - a. startend bij de feitelijke ontwikkeling van de hulpvraag;
 - b. de ontwikkeling van het daarbij passende (toekomstgerichte) aanbod waaronder preventie;
 - c. dit kan leiden tot aanvullende afspraken in het kader van deze Raamovereenkomst of levert informatie op voor eventuele toekomstige overeenkomsten.

Budgettering

Artikel 20 Budgeteenheden

1. Opdrachtgever stelt voor de Ondersteuning een budget ter beschikking per Leveringsopdracht. De hoogte daarvan wordt bepaald door de Generalist, op basis van de van toepassing zijnde complexiteit van de ondersteuningsvraag, de verwachte intensiteit en duur van de ondersteuning en de budgeteenheden, conform de afspraken die zijn opgenomen in Bijlagen II tot en met V van deze Raamovereenkomst.
2. Het budget, bedoeld in het eerste lid, betreft een all-in tarief, waardoor het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om aanvullende kosten bij Opdrachtgever te declareren.
3. De Budgeteenheden staan vast voor een periode van 2 jaar, onverlet de mogelijkheid tot een, zowel positieve als negatieve, tussentijdse eenzijdige correctie door Opdrachtgever, bijvoorbeeld als gevolg van een kennelijk onjuiste vaststelling van een Budgeteenheid of wijziging van de budgettaire kaders.
4. Als de Budgeteenheden eenzijdig door Opdrachtgever opnieuw zijn vastgesteld en deze zijn lager dan de op dat moment geldende Budgeteenheden, kan Opdrachtnemer deze Raamovereenkomst schriftelijk beëindigen binnen drie (3) maanden nadat de nieuwe Budgeteenheden zijn bekendgemaakt. Opdrachtnemer neemt hierbij een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden in acht.

Artikel 21 Aanpassing budget bij gedeeltelijke levering

Indien de afspraken uit het Leveringsplan door Opdrachtnemer niet kunnen worden nagekomen wegens niet voorziene afwezigheid van de Inwoner zal Opdrachtgever de betaling van het budget aanpassen.

Artikel 22 Betaling

1. Opdrachtnemer heeft tegenover de Opdrachtgever geen recht op vergoeding voor Ondersteuning die niet in overeenstemming met deze Raamovereenkomst is verleend.
2. De Opdrachtnemer ontvangt het budget voor de geleverde Ondersteuning eens per maand achteraf van de Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever eens per maand een overzicht van de geleverde Dienstverlening. Bij dit overzicht wordt een bijlage gevoegd waarop de volgende gegevens staan vermeld:
 - a. naam van de Inwoner;
 - b. BSN van de Inwoner;
 - c. de prestatie die in rekening wordt gebracht;
 - d. het budget, behorend bij de prestatie, dat in rekening wordt gebracht;
 - e. eventueel, bij de prestatie horende, toeslagen die in rekening worden gebracht;
 - f. het totale prestatie bedrag inclusief en exclusief BTW.
4. Op het Leveringsoverzicht vermeldt de Opdrachtnemer:
 - a. naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BC-gegevens, BTW-nummer, KvK nummer;
 - b. het adres van de Opdrachtnemer;
 - c. het totale bedrag van de prestaties inclusief BTW;
5. Het format voor de leveringsoverzichten wordt door Opdrachtgever vastgesteld;
6. De termijn voor goedkeuren van leveringsoverzichten en betaalbaar stellen door Opdrachtgever bedraagt maximaal 30 dagen;
7. Opdrachtnemer gaat akkoord met het direct verrekenen van de "geleverde prestaties" met de uitbetaling van het eerstvolgende budget.

Monitoring, toezicht en verantwoording

Artikel 23 Materiële controle

1. De Opdrachtgever is gerechtigd tot materiële controle en tot fraudeonderzoek, te verrichten op de wijze zoals aangeduid in artikel 7.4 Regeling Zorgverzekering. De bepalingen van hoofdstuk 7 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekeraar' in voorkomend geval 'Opdrachtgever' moet worden gelezen.
2. Ten aanzien van materiële controle en fraudeonderzoek gelden de volgende uitgangspunten:
 - a. de Opdrachtgever is gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde Ondersteuning in te zetten – statistische analyse, AO/IC-of bestuurdersverklaring, verbandcontrole – alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen;
 - b. inzage in het behandeldossier van de Inwoner is een uiterste middel;
 - c. detailcontrole in opdracht van de Opdrachtgever mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een terzake deskundige met een beroepsgeheim;
 - d. de Opdrachtgever mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
3. De Opdrachtnemer is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiële) controle welke met inachtneming van voorgaande leden wordt uitgevoerd.

Artikel 24 Accountantscontrole

1. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplichten om binnen een termijn van maximaal drie (3) maanden een goedkeurende accountantsverklaring te overleggen aan Opdrachtgever, waarin de bevindingen zijn opgenomen ten aanzien van ten minste de volgende onderdelen:
 - a. het vaststellen of de Ondersteuning conform de Leveringsopdracht en conform het Leveringsplan is geleverd;
 - b. de juistheid van de door de Opdrachtnemer ingediende overzichten.
2. De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Slotbepalingen

Artikel 25 Overdracht en bezwaring

1. De Opdrachtnemer mag de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever overdragen.
2. De Opdrachtnemer is niet bevoegd deze Raamovereenkomst en zijn daaruit voortvloeiende rechten tegenover de Opdrachtgever uit hoofde van deze Raamovereenkomst te bezwaren, te verpanden, te belasten met een beperkt recht of anderszins voorwerp te maken van zekerheid jegens een derde.

Artikel 26 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van Inwoners en andere derden ter zake van de door of namens de Opdrachtnemer in het kader van deze Raamovereenkomst verleende Ondersteuning.

Artikel 27 Privacy

1. Verwerking van persoonsgegevens bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst geschiedt met inachtneming van de bij of krachtens de Wmo en de Wet bescherming persoonsgegevens gestelde voorschriften, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van Partijen zal worden gedaan, onverminderd het overige in deze Raamovereenkomst bepaalde. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
2. Partijen treffen passende organisatorische en technische maatregelen voor het veilig kunnen uitwisselen van persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

Artikel 28 Wijziging Raamovereenkomst

1. Partijen kunnen elkaar een voorstel doen tot wijziging van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen). Een wijzigingsvoorstel wordt schriftelijk gedaan en behelst in ieder geval een heldere gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde wijziging en de gevolgen van die voorgestelde wijziging voor de Inwoner, de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
2. Een wijziging van deze Raamovereenkomst, met uitzondering van artikel 20.3 van deze Raamovereenkomst, wordt niet van kracht dan nadat een schriftelijke vastlegging van de wijziging door Opdrachtgever en meer dan vijftig procent van de Opdrachtnemers met handtekeningen is geaccordeerd.

3. Een rechtsgeldige wijziging van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) als bedoeld in lid 2 laat de gelding en inhoud van een reeds bestaande Raamovereenkomst onverlet, tenzij (en totdat) die wijziging door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer uitdrukkelijk is aanvaard.

Artikel 29 Wijziging wet- of regelgeving en overig

In geval van veranderingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid (op nationaal, supranationaal en internationaal niveau) die de ongewijzigde uitvoering van deze Raamovereenkomst voor tenminste één partij onredelijk bezwarend maken, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. In dat geval streven zij gezamenlijk en in redelijkheid naar een oplossing, waarbij het beschikbare macrobudget voor de Maatschappelijke ondersteuning een leidende factor is.

Artikel 30 Geschillen en toepasselijk recht

1. Op deze Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van deze Raamovereenkomst worden overeenkomstig de leden 3 tot en met 5 van dit artikel behandeld.
3. Een geschil wordt geacht te zijn ontstaan zodra de ene partij de andere partij schriftelijk kenbaar heeft gemaakt een geschil aanwezig te achten.
4. Een geschil wordt besproken in een gezamenlijk overleg onder leiding van een door partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde.
5. Indien partijen niet in staat zijn gezamenlijk een onafhankelijke derde aan te wijzen dan wel; in het overleg onder leiding van de onafhankelijke derde partijen geen overeenstemming bereiken over een oplossing voor het gerezen geschil; zijn beide partijen bevoegd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechte in het arrondissement waar Opdrachtgever is gevestigd.

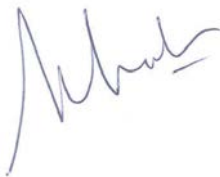
Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Namens de Opdrachtgever,

Namens de Opdrachtnemer,

J.P. Scheele,

de heer J. Hogenkamp,



..... <handtekening>

D.T. Prinsse,



Bijlagen

- I. Resultaatgebieden Ondersteuning Ommen Hardenberg**
- II. Afspraken Complexiteit**
- III. Afspraken Intensiteit**
- IV. Afspraken Duur van de ondersteuning**
- V. Budgeteenheden**
- VI. Uniforme Eigen Verklaring Aanbestedingen**
- VII. Checklist aan te leveren stukken voor deelname raamovereenkomst**