

# Overeenkomst voor het leveren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) (de Overeenkomst)

ingaaude op 1 juli 2018.

- Gemeente Kampen, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Burgemeester Berghuisplein 1 te Kampen, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de wethouder, daartoe gemachtigd door de burgemeester van Kampen, de heer drs. mr. B. Koelewijn, zulks ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van d.d. 1 mei 2018

en

- Aanbieders genoemd in bijlage 1.

De Overeenkomst noemt de Gemeente en Aanbieders gezamenlijk Partijen en ook separaat van elkaar een Partij. De Overeenkomst noemt Aanbieders ook separaat van elkaar Aanbieder.

## Partijen overwogen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:

- A. De Gemeente stelde op 22 september 2014 een Basisovereenkomst voor ondertekening open voor Aanbieders en de Aanbieders hebben deze ondertekend.
- B. Deze Basisovereenkomst ziet toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie bij de invoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Participatiewet.
- C. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in de gemeente Kampen in samenspraak van de Gemeente met Aanbieders komen tot een nieuwe invulling van de onderdelen die uit de AWBZ overgeheveld worden naar de Wmo en de ondersteuning naar werk en/of maatschappelijke participatie uit de Participatiewet.
- D. Deze nieuwe invulling van diensten moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie, het Kamper Kompas. Het doel van Kamper Kompas is participatie en zelfredzaamheid. Hierbij zijn de eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt en de mogelijkheden van Inwoners staan centraal. Partijen werken vraaggericht en resultaatgericht in plaats van claim- en aanbodgericht. Daarnaast hebben Partijen oog voor de totale context en niet alleen voor individuen. Tevens streven Partijen naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten. Samen met Inwoners en instellingen zijn een aantal leidende principes voor het Kamper Kompas geformuleerd:
  - a. We sluiten aan bij de kracht van Inwoners en hun omgeving;
  - b. We kiezen voor instellingen en professionals die aansluiten bij de ondersteuningsvraag en de kracht van Inwoners;
  - c. We hanteren een gekantelde werkwijze;
  - d. We werken resultaatgericht aan de kracht van Inwoners;
  - e. We werken met het principe 'één huishouden, één plan, één regisseur';
  - f. We gaan uit van de eigen regie van de Inwoner;
  - g. We geven ruimte en vertrouwen aan professionals en Inwoners.
- E. Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Aanbieders en hun medewerkers en de faciliterende rol van de Gemeente. Het brengt met zich mee dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- F. Gemeente wenst de onder (D) genoemde visie met betrekking tot Huishoudelijke Ondersteuning te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Aanbieders, binnen het financiële kader dat de Gemeente beschikbaar heeft. Bij het realiseren van Huishoudelijke Ondersteuning binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en een innovatief bekostigingsmodel.
- G. Huishoudelijke Ondersteuning bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) wordt ingezet als een Inwoner over

onvoldoende eigen kracht beschikt, 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

- 1) Aanbieder: een organisatie of Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP'er) die zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening aanbiedt aan Inwoners van de Gemeente.
- 2) Basisovereenkomst: de Basisovereenkomst opengezet door Gemeente voor ondertekening per 22 september 2014.
- 3) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Inwoner, waarmee Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1).
- 4) Dienstverleningsopdracht: de op basis van de Overeenkomst gegeven opdracht van Gemeente aan Aanbieder voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) ten behoeve van een Inwoner met daarin uitgewerkt de voor die Inwoner uit te voeren diensten, activiteiten en te bereiken doelen.
- 5) Gemeente: Gemeente Kampen.
- 6) Gids: een onafhankelijke professional die de Inwoner (en diens netwerk) met complexe vragen ondersteunt bij de uitvoering van het Plan van aanpak en dient als aanspreekpunt voor alle ondersteuning die wordt ingezet. De Gids coacht de Inwoner in het proces van versterken van eigen kracht en regie, bevordert de samenwerking in het eigen netwerk en draagt samen met de Inwoner zorg voor het uitvoeren en bijhouden van het Plan van aanpak.
- 7) Huishoudelijk Ondersteuning: het overnemen van activiteiten van Inwoner voor het realiseren van een schone en leefbare situatie in de woning;
- 8) Inwoner: een Inwoner van de Gemeente Kampen.
- 9) Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1): op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Huishoudelijke Ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 10) Ondersteuningsplan: Een weergave van de afspraken tussen Inwoner en Aanbieder over de doelen van de ondersteuning en de wijze waarop getracht wordt deze te bereiken.
- 11) Opdrachtnemer: Aanbieder aan wie de opdracht is gegund.
- 12) Opdrachtgever: Gemeente Kampen, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Burgemeester Berghuisplein 1 te Kampen.
- 13) Participatie: deelnemen aan de samenleving in economische en/of sociale zin door (toeleiding naar) werk en/of door sociale activiteiten.
- 14) Plan van aanpak: een door een Inwoner en Verkenner gezamenlijk opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn sociaal netwerk, Algemene- en/of Maatwerkvoorzieningen door Partijen, om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. Het Plan van aanpak biedt op het gebied van Maatwerkvoorziening een bandbreedte zodat Partijen hun inzet flexibel kunnen inzetten naar behoefte. Als nodig of wenselijk wordt bij het opstellen van een Plan van aanpak de expertise van een specialist ingebracht.
- 15) Regie: de coördinatie van Algemene voorzieningen en Maatwerkvoorzieningen voor de Inwoner en zijn sociaal netwerk. De regie op het proces ligt bij Verkenner/Gids. De Inwoner is eigenaar van de situatie.
- 16) Resultaat: een door Gemeente op het niveau van Inwoner benoemde doelstelling, te bereiken met de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden.
- 17) Sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- 18) Social Return on Investment (SROI): Social return afspraken hebben als doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en worden als onderdeel bij aanbestedingen verplicht gesteld.
- 19) Toegang: de weg die Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen.
- 20) Verkenner: een tot Verkenner opgeleide professional die het keukentafelgesprek voert en samen met de Inwoner een Plan van aanpak opstelt. De Verkenner organiseert indien nodig (bv. bij multiproblematiek) een netwerkbijeenkomst. Bij vragen gericht op enkelvoudige of eenvoudige voorzieningen kan de Inwoner direct deze voorziening toegewezen krijgen. Bij complexere vragen kan de Verkenner een Gids inschakelen.

- 21) Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).

#### **Artikel 2: Voorwerp van de Overeenkomst**

1. Aanbieder voert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) uit conform bijlage 2 in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

#### **Artikel 3: Algemene voorwaarden**

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van Gemeente Kampen van toepassing (bijlage 4).
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Aanbieder niet van toepassing.
3. Op de overeenkomst die Aanbieder sluit met Inwoner voor het uitvoeren van Hulp bij het Huishouden kan Aanbieder zijn 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 inclusief bijlagen
  - de Basisovereenkomst;
  - de algemene inkoopvoorwaarden van Gemeente.

#### **Artikel 4: Duur van de Overeenkomst**

De Overeenkomst gaat in op 1 juli 2018 of zoveel later als het moment waarop beide partijen de overeenkomst hebben ondertekend en loopt voor onbepaalde tijd.

#### **Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst**

1. Aanbidders hebben het recht om deelname aan de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie 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 Aanbidders.
2. Als een Aanbieder gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Aanbidders over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Opzeggende Aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. Overige Aanbidders kennen een inspanningsverplichting voor overname van personeel en dienstverlening aan Inwoners.
3. Gemeente kan de Overeenkomst met Aanbidders 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 Aanbidders is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Aanbidders, tenzij Gemeente de Overeenkomst opzegt met alle Aanbidders tegelijk, waarna de Overeenkomst voor Partijen eindigt.
4. Gemeente controleert onder andere steekproefsgewijs of Aanbidders Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) uitvoeren zoals uitgewerkt in het Besluit en de Dienstverleningsopdracht. Als Gemeente constateert dat Aanbieder toerekenbaar tekortschiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt zij Aanbieder schriftelijk in gebreke. Aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door Gemeente te bepalen termijn, zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt Aanbieder 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 intrekt bij dezelfde Aanbieder, dan voldoet Aanbieder niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en maakt Gemeente richting deze Aanbieder gebruik van zijn beëindigingsmogelijkheden onder artikel 5 lid 5. De Aanbieder kan gedurende drie jaar niet deelnemen aan de Overeenkomst.
5. Gemeente heeft verder het recht om de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct te beëindigen:
  - als een fusie of overname van Aanbieder aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;

- als Aanbieder niet (meer) voldoet aan de in de Overeenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden.

De Overeenkomst wordt voortgezet door Gemeente met overige Aanbieders.

### **Artikel 6: Toetreding**

Nieuwe Aanbieders 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 namens alle Partijen de Overeenkomst met nieuwe Aanbieder, inclusief de conform de Basisovereenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen. Gemeente meldt de toetreding van een nieuwe Aanbieder aan alle Aanbieders.

### **Artikel 7: Eisen aan Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)**

1. Aanbieder voldoet bij het uitvoeren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in bijlage 2 bij de Overeenkomst.
2. Aanbieder garandeert dat hij Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) aan Inwoner levert overeenkomstig de gangbare kwaliteitsmaatstaven in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1).

### **Artikel 8: Prijsstelling**

1. Aanbieder die een Dienstverleningsopdracht tot levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) ontvangt van de Gemeente, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen in **bijlage 9**.
2. Prijsherzieningsclausule in verband met wijziging toepasselijke cao. Gemeente en Aanbieder stemmen er mee in de vergoeding voor de te leveren Diensten te wijzigen zodra de sociale partners een nieuwe cao met betrekking tot huishoudelijke hulp overeengekomen zijn en Aanbieder deze implementeert in zijn bedrijfsvoering. Deze bepaling strekt er derhalve toe de door Gemeente aan Aanbieder te betalen vergoeding aan te passen zodat Aanbieder in staat wordt gesteld aan zijn verplichtingen conform de desbetreffende cao en de op deze overeenkomst van toepassing zijnde eisen en voorwaarden te kunnen blijven voldoen en continuïteit van kwaliteit en dienstverlening te kunnen verzekeren. Bij het toepassen van deze bepaling hanteren Gemeente en Aanbieder de volgende regels.
3. Gemeente en Aanbieder treden in gezamenlijk overleg ter bepaling van:
  - a. Het moment van inwerkingtreding van de wijziging van de vergoeding;
  - b. De exacte hoogte van de vergoeding;
4. Bij de toepassing van het voorgaande lid is het oordeel van Gemeente leidend.
5. Gemeente stelt na overleg met Aanbieder het gewijzigde tarief vast.
6. Van deze bepaling kan uitsluitend gebruik worden gemaakt indien:
  - a. De nieuwe cao niet meer voor onderhandeling vatbaar is;
  - b. Aanbieder ten genoegen van Gemeente aantoont dat voortzetting van de Diensten zonder wijziging van de hoogte van de vergoeding in redelijkheid niet van hem verlangd kan worden;

### **Artikel 9: Privacy**

1. Met het oog op de privacy van de Inwoner betrachten Partijen geheimhouding over de inhoud van het Plan van aanpak, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat. Van het doen van een dergelijke mededeling, stellen Partijen elkaar in kennis.
2. Daar waar Partijen te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hier zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, mee omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.
3. Vanaf 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken op grond van de gewijzigde wet bescherming persoonsgegevens. In bijlage 7 is de toepasselijkheid meldplicht datalekken opgenomen.

### **Artikel 10: Social Return**

1. Opdrachtnemer is verplicht 5% van de gefactureerde omzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return.
2. Opdrachtnemer stelt binnen 6 weken na het sluiten van de Overeenkomst een plan van aanpak op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan op verzoek deze termijn verlengen tot maximaal 12 weken.
3. Opdrachtgever zal daar waar mogelijk Opdrachtnemer op diens verzoek ondersteunen bij het opstellen van het plan van aanpak.
4. Opdrachtnemer levert de in het plan van aanpak opgenomen rapportage(s) op aan de Opdrachtgever inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen, zijn gemaakt.
5. De waarde van de inspanningen wordt door Opdrachtgever aan de hand van de in bijlage 8 opgenomen tabel Inspanningswaarde Social Return vastgesteld. Berekening van de definitieve waarde van het in artikel 10.1 genoemde percentage van de gefactureerde omzet geschiedt aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.

### **Artikel 11: Aansprakelijkheid**

1. Aanbieder is verplicht zich behoorlijk te verzekeren voor wettelijke aansprakelijkheid voor schade, die wordt toegebracht aan Gemeente en/of aan derden, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende Dienstverleningsopdrachten door zijn personeel en/of door zaken die hij onder zijn toezicht heeft en/of door zijn onderaannemer(s), tegen een minimum bedrag van € 2.500.000,= (2,5 miljoen euro) per gebeurtenis.
2. Gemeente is tegenover Aanbieder, zijn personeel en onderaannemer(s), niet aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiende uit de Overeenkomst. Evenmin is Gemeente aansprakelijk voor schade aan of verlies van zaken van Aanbieder, zijn personeel en onderaannemer(s).
3. De in artikel 11.2 beschreven beperking van aansprakelijkheid van Gemeente komt te vervallen in het geval de schade van de Aanbieder het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van de Gemeente.

### **Artikel 12: 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 Aanbieder verhinderen, voor rekening van Aanbieder dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

### **Artikel 13: 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 14: Evaluatie**

1. Partijen bespreken in het Inkoopnetwerk, zoals georganiseerd op grond van de bovenliggende Basisovereenkomst de bepalingen en de uitvoering van deze Deelovereenkomst, zo vaak als de Gemeente dit noodzakelijk acht met een minimum van twee keer per jaar.
2. De Gemeente kan de Overeenkomst wijzigen na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen worden aangegeven in een addendum dat beide partijen ondertekenen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Aanbieders die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 14 lid 2, treden uit conform artikel 5 lid 1. Voor deze Aanbieders geldt voor maximaal 3 kalendermaanden, rekenend vanaf de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande versie van de Overeenkomst. Wanneer Aanbieder heeft verzuimd conform artikel 5.1 te handelen, zal Gemeente na voornoemde periode van maximaal 3 kalendermaanden de Overeenkomst, conform artikel 5.5, per direct beëindigen.
4. Gemeente kan het contractbeheer van de Overeenkomst in de meest brede zin van het woord in handen geven van een derde partij. Gemeente doet daarvan schriftelijk mededeling, waarna

Aanbieders zijn gehouden de verplichtingen uit de Overeenkomst jegens die derde na te komen als ware het de Gemeente.

#### **Artikel 15: Overgangsbepalingen**

1. Gemeente en Aanbieders maken bij het uitvoeren van deze Overeenkomst gebruik van het in bijlage 3 opgenomen communicatieplan om Inwoners voor te bereiden op en mee te nemen in de veranderingen die deze Overeenkomst teweegbrengt.
2. Partijen komen een Ontwikkelagenda overeen (bijlage 5) voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder willen door ontwikkelen.

#### **Artikel 16: Geschillen**

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

#### **Artikel 17: Rechtskeuze**

Op deze Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

OP DEZE WIJZE kwamen de Partijen tot de Overeenkomst,

Gemeente Kampen

Aanbieder

De heer/mevrouw:

De heer/mevrouw:

Functie: Wethouder

Functie:

Plaats: Kampen

Plaats:

Datum:

Datum:

Organisatie:

## Bijlage 1: Etalage

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door de Gemeente.

De volgende Aanbieders leveren Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1):

Nummer	Naam aanbieder:

In een totaaloverzicht leggen partijen alle producten en diensten die Aanbieders leveren vast in een separate (digitale) producten- en dienstencatalogus die wordt beheerd door de Gemeente.

## Bijlage 2: Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)*
  - 1.1. Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1). Zonder dit Besluit is het voor Inwoner niet mogelijk gebruik te maken van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1). Aanbieders kunnen geen rechten ontleen aan deze Overeenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een Besluit beschikken als hier genoemd.
  - 1.2. Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde Besluit als deze naar het oordeel van Gemeente (of de AWBZ-indicatie waar overgangsrecht van toepassing is) onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over “eigen kracht”, het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren aan de positie van Inwoner en evenmin een Voorliggende of Algemene voorziening aanwezig is. Het precieze beoordelingskader dat Gemeente hanteert is opgenomen in de Verordening en eventueel onderliggende beleidsregels.
  - 1.3. Een Inwoner kan via één van de in de stad opererende Verkenners een aanvraag voor een Besluit voor Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) indienen. De Verkenner ondersteunt de Inwoner bij zijn aanvraag. De werkwijze en rol van de Verkenner is uitgeschreven in het Handboek Kamper Kompas.
  - 1.4. Het Kamper Kompas maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst waarbij het Handboek Kamper Kompas als instrument dient.
  - 1.5. Uitgangspunt voor de toekomst is het organiseren van de toegang tot zorg op logische plekken binnen het bestaande netwerk. Vooralsnog wordt de rol van Verkenner ingevuld door de Gemeente middels de FrontOffice van de eenheid Maatschappelijke Ontwikkeling). Uitwerking staat op de Ontwikkelagenda (bijlage 5).
  - 1.6. Inwoner die een Besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten Aanbieders. Samen met de Verkenner komt Inwoner tot een keuze voor deze Aanbieder(s), opgenomen in bijlage 1 (Etalage), die vervolgens wordt vastgelegd in het Plan van aanpak.
  - 1.7. Voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) op basis van een acceptatieplicht, bestaat de mogelijkheid om een kennismaking/afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, Verkenner en Aanbieder, waarna zowel Inwoner als Aanbieder kan besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot de feitelijke uitvoering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1). Als Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot uitvoering door deze Aanbieder, coördineert Verkenner de keuze voor een andere Aanbieder. Als Aanbieder besluit dat niet moet worden overgegaan tot feitelijke dienstverlening, meldt deze dat gemotiveerd bij de Verkenner. De Verkenner besluit of Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1). Besluit Verkenner dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Aanbieder, coördineert hij de keuze van Inwoner voor een andere Aanbieder of vraagt hij een aangepast Besluit aan op basis van een aangepaste opdrachtverstrekking. Besluit Verkenner dat de motivatie niet afdoende is, dan is de Aanbieder verplicht Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) aan Inwoner te leveren.
  - 1.8. Richting de Aanbieder wordt na het nemen van het Besluit en, indien van toepassing het gesprek genoemd in 1.7, een Dienstverleningsopdracht geformuleerd. Aanbieder bevestigt binnen drie werkdagen de ontvangst.
  - 1.9. In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:
    - a. De duur van de opdracht inclusief evaluatiemomenten.
    - b. Welk Resultaat of resultaatgebied behaald dient te worden (zie onder 3.3.) met daarbij een nadere specificering in termen van:
      - Omvang van de te bieden dienstverlening geldend bij het Resultaat of resultaatgebied (in casu welke huishoudelijke taken gedeeltelijk of geheel, en incidenteel of structureel, worden overgenomen).
      - Periode waarin Resultaat of resultaatgebied behaald dient te worden
    - c. De verplichting tot opstellen van een Ondersteuningsplan waarin Aanbieder, in samenspraak met de Inwoner, benoemt:
      - I. Zorginhoudelijk gedeelte:  
Welke dienst(en) ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.



## II. Procesafspraken:

Afspraken waar de Inwoner zich aan te houden heeft richting de Aanbieder, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.

Binnen een termijn van 1 maand na de intake wordt het Ondersteuningsplan opgesteld. Het Ondersteuningsplan dient aan te sluiten bij de door Gemeente opgestelde Resultaten en doelen van het Plan van aanpak. Wanneer aan de orde worden in het Ondersteuningsplan ook andere elementen dan Hulp bij het Huishouden, die in het totale Plan van aanpak worden genoemd, betrokken. De Inwoner of zijn vertegenwoordiger ondertekent het Ondersteuningsplan. De plannen zijn opvraagbaar door Gemeente, met inachtneming van de privacyreglementen.

- d. De verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) 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 Aanbieder meent dat, na afgifte dan wel gedurende de looptijd van de opdracht, de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd Resultaat) aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past, indien zij dat nodig acht, de Dienstverleningsopdracht aan.
  - e. Dat de Aanbieder gemiddeld een keer per jaar samen met de Inwoner en Verkenner de voortgang van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) bespreekt. Dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd door de Aanbieder. De Verkenner kan deze verslagen opvragen.
  - f. De 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.
- 1.10. Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:
- beëindiging volgens Plan van aanpak en Ondersteuningsplan.
  - in overleg voortijdig afgesloten:
    - o op verzoek Inwoner.
    - o op verzoek Gemeente:
      - bij intrekken/beëindigen of aanpassing Besluit waardoor inzet van activiteiten door Aanbieder niet langer noodzakelijk/nodig is.
      - bij wanprestatie Aanbieder.
      - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot benoemde resultaat.
    - o op verzoek Aanbieder;
  - eenzijdig door de Inwoner beëindigd;
  - eenzijdig door de Aanbieder beëindigd;
  - beëindiging wegens externe omstandigheden.
- 1.11. Monitoring van Dienstverleningsopdracht 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).
- 1.12. Onderaannemerschap en combinatievorming zijn mogelijk. Voor de deelnemende Aanbieders geldt dat zij allen de Overeenkomst en de bovenliggende Basisovereenkomst moeten ondertekenen.

## 2. Wijze van leveren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) en eisen daaraan

- 2.1. Aanbieders 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 branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en ZZP'ers moeten

- voldoen aan deze bcp's<sup>1</sup>. Partijen beoordelen jaarlijks de beschikbare bcp's. In te zetten medewerkers en vrijwilligers dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
- 2.2. Aanbieders voeren bij het uitvoeren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo<sup>2</sup> zie bijlage 6) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
  - 2.3. 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 op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
    - c) de Wet bescherming persoonsgegevens;
    - d) de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
    - e) de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector;
    - f) de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);
    - g) het Burgerlijk Wetboek;
    - h) de Mededingingswet.
  - 2.4. Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Aanbieders een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
  - 2.5. Aanbieders melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur een e-mail te sturen naar hun contactpersoon bij de Gemeente met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en de naam van de Inwoner waar het incident of geweld is gesignaleerd.
  - 2.6. Inwoners hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders 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 Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij de Inwoner, tenzij de Inwoner dit niet kan dan ligt dit bij de Verkenner of Gids.
  - 2.7. Een Aanbieder heeft ook de mogelijkheid om de samenwerking met een Inwoner op te zeggen. Daarvoor zal de Verkenner of Gids (in een zo vroeg mogelijk stadium) worden ingeschakeld.
  - 2.8. Personeelsleden van Aanbieders zijn verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met Inwoner bij hem/haar thuis.
3. Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)
- 3.1. Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) is gericht op het Resultaat:
    - realiseren van een schone en leefbare situatie in de woning van Inwoner.
  - 3.2. Concrete doelen en resultaatgebieden die samenhangen met dit Resultaat worden beschreven in het Plan van aanpak. In het kader van de uitvoering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) kunnen Aanbieders één of meer van de onder 3.4 genoemde activiteiten aanbieden binnen de onder 3.3 genoemde resultaatgebieden.
  - 3.3. De door Aanbieder te verrichten activiteiten vallen binnen de volgende resultaatgebieden:
    - a. Activiteiten uitvoeren die leiden tot een schoon en leefbaar huis;
    - b. Activiteiten uitvoeren die leiden tot verzorging van kleding/linnengoed;
    - c. Activiteiten die leiden tot klaargezette of bereide maaltijden.
  - 3.4. Aanbieder kan één of meer van de volgende activiteiten, niet limitatief, uitvoeren binnen de in 3.3. genoemde resultaatgebieden.

---

<sup>1</sup> Basiscompetentieprofielen zijn op te vragen bij de brancheverenigingen, zoals Actiz, VGN enz.

<sup>2</sup> Zie: <https://www.istandaarden.nl/istandaarden/Wmo.html>

*Activiteiten die leiden tot een schoon en leefbaar huis*

Hieronder kunnen de volgende activiteiten (geen limitatieve lijst) vallen:

- Stof afnemen
- Stofzuigen en/of dweilen
- Afwassen
- Opruimen
- Ramen zemen (binnen)
- Schoonmaken van sanitair
- Was of kleding opbergen
- Bed opmaken/verschonen

*Activiteiten die leiden tot verzorging van kleding/linnengoed*

Hieronder kunnen de volgende activiteiten (geen limitatieve lijst) vallen:

- Kleding en linnengoed sorteren en wassen in wasmachine
- Was centrifugeren, ophangen, afhalen
- Was drogen in droogmachine
- Vouwen, strijken (alleen bovenkleding) en opbergen

*Activiteiten die leiden tot klaargezette of bereide maaltijden*

- Tafel dekken
- Zetten van koffie/thee
- Verzorgen van de broodmaaltijd
- Bereiden van de warme maaltijd

4. *Wijze van monitoren, administreren en verantwoorden van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)*

- 4.1. Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder 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 Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd, na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek, op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder 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 Aanbieder op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.
- 4.2. Aanbieder verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s). Gemeente bewaakt zoals gebruikelijk de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
- 4.3. Aanbieder stelt Gemeente in kennis van ieder openbaar rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Aanbieder is uitgebracht met betrekking tot Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) uitgevoerd voor Gemeente. Aanbieder stelt van niet openbare rapporten de conclusies ter beschikking.

- 4.4. Aanbieder levert elk jaar eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over geleverde Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. De totaalrapportage wordt voor het eerst in januari 2018 geleverd.
- 4.5. Aanbieder verleent volledige medewerking bij onafhankelijke onderzoek door Gemeente naar de tevredenheid van Inwoners. Op basis van de onderzoeksresultaten kan Gemeente in overleg gaan om verbeteringen door te voeren. Aanbieder mag te allen tijde ook zelf tevredenheidsonderzoeken uitvoeren voor eigen doeleinden.
- 4.6. Een onderwerp op de Ontwikkelagenda 2015 is het gezamenlijk ontwikkelen van indicatoren op basis van pilots. Waaronder het gebruik van de zelfredzaamheidsmatrix of een andere tool.
- 4.7. Gemeente zal bij het ontwikkelen van de indicatoren in ieder geval de volgende prestatie indicatoren bij het monitoren van de Overeenkomst en de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) betrekken:
  - A. Proces
    - Wachtijd
    - Plan van aanpak
    - Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten
    - Reden beëindiging Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)
  - B. Resultaat
    - Effectiviteit van de hulp
    - Ervaring van de Inwoner die Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) ontvangt
  - C. Effect/Impact
    - Vergroten, stabiliseren zelfredzaamheid
    - Welzijnsniveau

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1)*

- 5.1. Gemeente betaalt elke Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een iWmo-bericht rechtmatig aan Inwoners diensten verleent een vergoeding zoals aangegeven in **Bijlage 9 "Tarievenblad HH 1"**. Het bedrag is inclusief BTW<sup>3</sup>.
- 5.2. Aanbieder of combinatie van Aanbieders mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) gerelateerde kosten. Aanbieder 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).
- 5.3. Aanbieder of combinatie van Aanbieders (in dat geval een penvoerder) stuurt elke vier weken, uiterlijk binnen vier weken na afloop van de periode, een gespecificeerde verzamel factuur. Gemeente betaalt de factuur na ontvangst en controle binnen 30 kalenderdagen na ontvangst factuur. Indien een factuur niet akkoord bevonden wordt, zal de betaling worden uitgesteld tot het moment dat er overeenstemming is bereikt.
- 5.4. De start en einde facturatie van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) wordt als volgt bepaald.  
Start: de startdatum van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) is de datum van de Dienstverleningsopdracht (het 301-bericht). Hierbij komen Aanbieder en Inwoner overeen dat de Aanbieder binnen een termijn van 5 werkdagen start met de feitelijke dienstverlening.

---

<sup>3</sup> De Staatssecretaris heeft bij behandeling van de wet in de Eerste Kamer aangegeven dat de BTW-vrijstelling voor diensten onder de AWBZ ook zal gelden onder de Wmo 2015. In alle gevallen dragen Aanbieders zelf verantwoordelijkheid voor het verkrijgen of laten vaststellen van een vrijstelling door de inspecteur van de Belastingen. Mocht tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijken dat toch sprake is van een BTW-verplichting, dan gaan Partijen met elkaar in gesprek over de gevolgen daarvan.

Wanneer naar aanleiding van het intakegesprek wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de dienstverlening (start feitelijke zorg) en vindt er geen facturatie plaats.

- 5.5. Een tussentijdse stop van de facturatie binnen de looptijd van de Dienstverleningsopdracht kan in de voorkomende gevallen:  
Beëindiging van de dienstverlening vindt plaats om reden van overlijden, verhuizen of andere redenen.
- 5.6. Aanbieders die Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Inwonerniveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Aanbieders moeten daarbij rekening houden met de rol van het Centraal Administratie Kantoor (CAK).
- 5.7. Tegelijk met het sturen van de facturen aan Gemeente, leveren Aanbieders gegevens (de zorguren) aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage per Inwoner. Aanbieders leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Aanbieder hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig de Gemeente.
- 5.8. Gemeente beoordeelt of Aanbieder de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Aanbieder ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen.
- 5.9. Aanbieder levert ieder jaar vóór 1 maart een financiële productieverantwoording en inhoudelijke verantwoording aan. De controleverklaring op de productieverantwoording moet vóór 1 april aangeleverd zijn. Gemeente hanteert het Algemeen Accountantsprotocol Financiële productieverantwoording WMO en Jeugdwet. Indien de omzet over het voorgaande jaar voor de gemeente Kampen < € 50.000 bedraagt, dan hoeft Aanbieder geen controleverklaring van de accountant toe te voegen bij de verantwoording.

## **Bijlage 3: Communicatieplan**

Voor Inwoners geldt dat tijdige, juiste en eenduidige informatie van hen vertrouwde en bekende personen helpt om onrust over veranderingen zo veel mogelijk te beperken. De Gemeente en de Aanbieders hebben hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

In deze bijlage wordt die verantwoordelijkheid nader omschreven.

### **Communicatie met cliënten die gebruik maken van bestaande regelingen**

Wat betekent de verandering voor mijn persoonlijke situatie? Dat is de vraag die Inwoners beantwoord willen zien. Afhankelijk van de situatie is de Gemeente of de Aanbieder leidend in de communicatie. Het doel is dat Inwoners duidelijkheid wordt geboden. Waar zij hun vraag ook stellen, van beide partijen krijgen zij hetzelfde antwoord.

Daarbij gelden de volgende spelregels:

1. Partijen delen actief en tijdig communicatieplanningen en aanpak met elkaar t.a.v. Inwoner, communicatie, politiek/bestuurlijk-gevoelige wijzigingen en incidenten.
2. Partijen stemmen af wie de afzender wordt van de nodige informatie.
3. De leidende partij stelt een kernboodschap of brief op en bespreekt deze met de volgende partij. Doel hiervan is te komen tot een eenduidige boodschap die gedragen wordt door beide partijen. Deze boodschap is vervolgens leidend in de communicatie.
4. In situaties waarin geen consensus wordt bereikt over nadere uitwerking, heeft de Gemeente de doorslaggevende stem.

### **Communicatie met publiek (inwoners algemeen)**

De Gemeente zal naar het brede publiek communiceren over de veranderingen in de Hulp bij het Huishouden via de gebruikelijke communicatiemiddelen (zoals lokale kranten, gemeentepagina, nieuwsbrieven etc.)

Aanbieders worden tijdig van deze communicatie op de hoogte gesteld. En ontvangen een digitaal afschrift van deze communicatie.

### **Communicatie bij calamiteiten**

Als er sprake is van een calamiteit of crisissituatie die bij de hulpverlening plaatsvindt dan heeft de Gemeente de bestuurlijke verantwoordelijkheid, de Aanbieders de operationele. Daarbij gelden de volgende spelregels:

1. De betrokken Aanbieder informeert de Gemeente zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur. Hiervoor kan contact worden opgenomen bij de toezichthouder WMO. De gemeente heeft de GGD als toezichthouder aangewezen.
2. Alle communicatie met externe partijen, waaronder media, wordt afgestemd met de Gemeente.
3. De betrokken partijen houden elkaar actief op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit.

### **Communicatie en bereikbaarheid**

Van de Aanbieder wordt verwacht dat hij op een laagdrempelige en respectvolle wijze communiceert met de Inwoner en met de Gemeente en dat hij goed bereikbaar is. Van de Gemeente mag hetzelfde worden verwacht.

#### **Bijlage 4: Algemene inkoopvoorwaarden**

Als separate bijlage toegevoegd en/of in bezit van de aanbieder.

Tevens staan de algemene inkoopvoorwaarden op <https://www.kampen.nl/inkoop-zorg>

## Bijlage 5: Ontwikkelagenda

De volgende onderwerpen merken Partijen aan als “kritisch”. Deze onderwerpen komen voor in de Overeenkomst en zijn uitgewerkt op basis van aannames die kunnen wijzigen. Gemeente informeert Aanbieders in de contractperiode hoe de wijze van contractering na juli 2018 wordt vorm gegeven. Voorstellen door aanbieders tot aanpassing worden meegenomen in een nader vast te stellen procedure voor het opstellen van een overeenkomst voor de nieuwe contractperiode.

Het gaat om:

### 1. *Prijsstelling en bekostiging*

Geregeld in bijlage 2, hoofdstuk 5.

Gewenste effecten zijn:

- De levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting.
- De levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) conform de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst.
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde bekostigingssystematiek.
- Prikkel die leidt tot een betere verbinding tussen zorg en welzijn.
- Prikkel die bijdraagt aan een effectieve invoering van de Kanteling.

### 2. *Kwaliteit*

Geregeld in bijlage 2, hoofdstuk 2.

Gewenste effecten zijn:

- De levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben.
- De levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) vindt plaats binnen wettelijke kaders.
- Inwoners van Gemeente ervaren de levering van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) 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*

Geregeld in bijlage 2, hoofdstuk 4.

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 verantwoordingssystematiek.
- Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

### 4. *Toegang*

Geregeld in bijlage 2, hoofdstuk 1.

Gewenste effecten zijn:

- Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van diensten.
- Gemeente heeft zicht op “substitutie” van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) voor eigen kracht, sociaal netwerk en/of Algemene voorzieningen.
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek.
- Onafhankelijke rol toegang en optimale samenwerking met Aanbieders.

### 5. *Social Return on Investment*

Geregeld in artikel 10.

Gewenst effect:

- Verplichting voor alle aanbieders om 5% opdrachtwaarde in te zetten voor SROI.



## Bijlage 6: Berichtenverkeer iWmo

### Volgens I-standaarden

- a. Aanbieder maakt voor de toewijzing van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) aan Inwoners en de declaratie van geleverde Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) vanaf datum ingang overeenkomst gebruik van elektronisch berichtenverkeer.
- b. Aanbieder maakt voor updates over de status van de door Gemeente toegewezen Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) vanaf datum ingang overeenkomst gebruik van elektronisch berichtenverkeer.

### Berichten moeten voldoen aan de geldende specificaties van de iWmo-standaard

- a. De elektronische berichten voor de toewijzing van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) aan Inwoners voldoen aan de vigerende berichtspecificaties van het bericht Wmo-Toewijzing, zoals gepubliceerd door Zorginstituut Nederland (ZN).
- b. De elektronische berichten voor de updates over de status van door Gemeente toegewezen Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) voldoen aan de vigerende berichtspecificaties van de berichten Wmo-AanvangOndersteuning en Wmo-BeëindigingOndersteuning, zoals gepubliceerd door Zorginstituut Nederland.
- c. De elektronische berichten voor de declaratie van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden 1 (HH1) voldoen aan de vigerende berichtspecificaties van het bericht Wmo-Declaratie, zoals gepubliceerd door Vektis.
- d. Aanbieder stuurt elektronische retourberichten als antwoord op ontvangen berichten. Deze retourberichten voldoen aan de berichtspecificaties zoals gepubliceerd door ZN/Vektis.
- e. Bij een verschil van inzicht over de interpretatie van de iWmo berichtspecificaties, vraagt de Gemeente ZN of Vektis een richtinggevende uitspraak te doen.

### Voor het berichtenverkeer wordt gebruikgemaakt van een beveiligde infrastructuur

- a. Gemeente is aangesloten op het voor Wmo-berichtenverkeer geschikt gemaakte knooppunt (voor de beveiligde routing van elektronische berichten) voor gemeenten.
- b. Aanbieder is aangesloten op het Vecozo Schakelpunt en is geautoriseerd voor Wmo-berichtenverkeer. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van Aanbieder.
- c. De verzender van een bericht zorgt dat de technische controle van het bericht door het Vecozo Schakelpunt, al dan niet na herstel, een positief resultaat oplevert.
- d. De Wmo-berichten worden enkel verstuurd en ontvangen via de genoemde knooppunten.
- e. De elektronische gegevensverwerking en uitwisseling door Gemeente en Aanbieder moeten voldoen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015. Daaronder is begrepen dat Partijen passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de zorgvuldige verwerking van de ontvangen persoonsgegevens te waarborgen.

### Nadere afspraken zijn noodzakelijk

- a. Partijen maken nadere afspraken over het gebruik van optionele velden in de Wmo- berichten.
- b. Partijen maken nadere afspraken over de operationalisering van het berichtenverkeer en leggen dit vast in een werkdocument. Deze afspraken omvatten ten minste:
  - I. De verwachte actie (processtap en termijnen) bij het ontvangen van een bericht;
  - II. Termijnen waarbinnen retourberichten moeten worden verzonden;
  - III. Een afspraak over het waarborgen van de procesgang bij storingen in het berichtenverkeer;
  - IV. Een onderlinge test voordat de uitwisseling in productie gaat.

## Bijlage 7: toepasselijkheid Meldplicht datalekken

### Artikel 1 Geheimhouding en beveiliging

- 1.1. Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG), voor zover van toepassing verklaard door Opdrachtgever, en past deze toe op de geleverde producten en/of diensten.
- 1.2. Indien Opdrachtnemer beschikking krijgt over persoonsgegevens geldt hij als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. De persoonsgegevens waarover Opdrachtnemer de beschikking krijgt zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de Overeenkomst. Daarnaast werkt Opdrachtnemer onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een bewerkersovereenkomst met Opdrachtgever. In afwijking van geldende aansprakelijkheidsbepalingen is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schades en van overheidswege opgelegde boetes ten gevolge van het door hem toerekenbaar niet nakomen van de verplichtingen bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 1.3. (Beveiligings)incidenten bij Opdrachtnemer ten aanzien van informatie van Opdrachtgever dient te allen tijde direct gemeld worden aan Opdrachtgever en indien wettelijk vereist aan de Autoriteit Persoonsgegevens. In afwijking van geldende aansprakelijkheidsbepalingen is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schades en van overheidswege opgelegde boetes ten gevolge van het niet nakomen van de in dit lid opgenomen meldplicht.
- 1.4. Opdrachtgever kan bij Opdrachtnemer een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Opdrachtnemer kan als vervanging van de gevraagde audit een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn dienstverlening aan de van toepassing zijnde beveiligingseisen voldoet.

## Bijlage 8: Toelichting Social Return

De gemeente Kampen heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De gemeente heeft gekozen voor de bouwblokken-methode voor de invulling van Social Return. Kenmerkend voor deze aanpak is de "bouwblokken"-structuur met een transparante waardebeoordeling. Dit heeft voor Opdrachtnemer als voordeel dat hij kan kiezen uit meerdere manieren om zijn Social Return verplichting in te vullen en dat hij van iedere activiteit vooraf weet wat de waarde ervan is.

Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de gemeente Kampen wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

De Gemeente Kampen ondersteunt de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. Opdrachtnemer kan zelf, in samenspraak met de gemeente, de verschillende Social Return-inspanningen combineren in een voor hem optimale mix. De Opdrachtnemer weet vooraf welke waarde aan de verschillende inspanningen wordt toegekend. Via het email adres: [sroi@kampen.nl](mailto:sroi@kampen.nl) kan contact worden opgenomen met een SROI-adviseur.

Om de waarde van de inspanningen met betrekking tot de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een 'relatieve inspanningswaarde'. Deze inspanningswaarde is gebaseerd op de relatieve afstand van de uitkeringsgroep en de inspanning die geleverd moet worden om deze medewerker een jaar in dienst te nemen.

**Tabel: Bouwblokken (versie 1-1-2016)**

Soort en evt. duur van de uitkering	Waarde Social Return (op basis van een jaarcontract fulltime)
Participatiewet < 2jaar (niet-arbeidsbeperkten)	€ 30.000
Participatiewet > 2jaar (niet- arbeidsbeperkten)	€ 35.000
Participatiewet (vallend onder doelgroepregister/banenafpraak)	€ 40.000
WW < 1 jaar	€ 10.000
WW > 1 jaar	€ 15.000
WIA / WAO	€ 30.000
Wajong	€ 35.000
WSW detachering en/of diensten	€ factureren
WSW (in dienst nemen: valt onder doelgroepregister/banenafpraak)	€ 40.000
Leerling BBL (leerbaan)	€ 10.000
Leerling BOL (stage)	€ 5.000
Leerling VSO/Praktijkonderwijs (werkplek)	€ 25.000

na uitstroom)	
<i>Extra op bovenstaande bedragen:</i>	
• Leeftijd $\geq$ 50 jaar	€ 5.000
• PSO-ladder: trede 1; trede 2; trede 3	€ 2.000; € 5.000; € 7.500
MVO activiteiten	€ 100 per besteed uur en/of factureren

*NB:*

1. In geval van overlap telt de hoogste waarde
2. WSW en Wajong: Wetgeving van voor 01-01-2015

### **Een voorbeeld**

De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is € 300.000. 5% hiervan is € 15.000. De Opdrachtnemer kan voor dit bedrag een "participatiewet <2 jaar (niet-arbeidsbeperkten)" voor een half jaar aan het werk zetten of een "> 1 jaar in WW" één jaar aan het werk zetten om te voldoen aan de Social Return-verplichting binnen de overeenkomst.

## Bijlage 9 Tarievenblad HH1

### Tarief HH-1

Het uurtarief HH1 is vastgesteld op €29,40 per uur.

Voor de indexatie wordt de OVA-index van toepassing verklaard. De indexering zal voor het eerst in op 1 juli 2019 worden doorgevoerd.

### Toelichting opbouw van het Tarief HH-1

Conform de AMvB reële kostprijs is een traject ingezet om voor de Kampense situatie de kostprijs voor HH1 te bepalen. De gemeente is ten aanzien van de vastgestelde tarieven reeds in een vroeg stadium de dialoog en samenwerking met de aanbieders aangegaan. Daarbij zijn de in artikel 5 lid 4 genoemde kostprijs-elementen bepaald. De reële prijs is gebaseerd op de volgende kostprijs-elementen:

- a. Kosten van de beroepskracht
- b. Redelijke overheadkosten
- c. Kosten voor niet-productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing en werkoverleg
- d. Reis- en opleidingskosten
- e. Kosten als gevolg van gemeentelijke eisen, zoals rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen
- f. Indexatie van loon binnen een overeenkomst.

Bij de Inkoopafel HH1 is het PvE doorgesproken en door de aanbieders geaccepteerd. De huidige eisen werken volgens de aanbieders prima in de uitvoering en de nieuwe eis over de VOG-verplichting gaf geen aanleiding tot discussie.

Vervolgens zijn ingediende tarievenbladen in hoofdlijnen besproken. Om het tarief vanaf 1 juli 2018 te bepalen zijn de aanbieders verzocht de rekensheet in te vullen, zodat de gemeente inzicht krijgt in een reële kostprijs met prijspeil juli 2018, conform de AMvB reële kostprijzen. Het gaat er om dat de gemeente voldoende inzicht heeft in de kostenopbouw van de diensten van de aanbieders en inzicht in de wijze waarop aanbieders hun diensten inrichten. Alleen dan kan de gemeente een reële kostprijs vaststellen, binnen de kaders van de nieuwe cao HbH. Vijf van de negen aanbieders hebben de door de branche (Actiz en BTN) vastgesteld rekensheet voor de eigen organisatie ingevuld. De ingediende kostprijzen zijn geanalyseerd.

Binnen de HH-1-opdracht zijn geen aanvullende werkzaamheden of extra administratieve verplichtingen geformuleerd. Er is daarom geen noodzaak om aanvullende percentages te verdisconteren in de percentages binnen de posten "Niet planbaar wel te verlonen" en "Risico & resultaat". Binnen de afzonderlijke kostprijs-elementen is tevens bekeken of de variatie van de ingediende percentages dermate groot of opvallend was dat er aanleiding zou zijn tot aanpassing van een gemiddelde. Dit bleek niet het geval.

In de berekening voor het gemiddeld uurtarief voor HH-1 is gebruik gemaakt van de meest actuele salariskosten en aanpassingen zoals opgenomen in de cao VVT 2016-2018. In de tarieven is de aanpassing van de cao VVT verdisconteerd. Dit heeft geleid tot een (positieve) correctie in definitieve versie tarieven voor het uurtarief. Het resultaat van de analyse is dat voor de Kampense situatie voor HH1 een uurtarief van €25,80 een reële kostprijs is. Hierbij is rekening gehouden met de voorkeur om voor de administratieve verwerking van de declaraties een tarief vast te stellen dat deelbaar is door eenheden van 60.

Het college is hiermee van mening dat zij een zorgvuldig proces heeft doorlopen om tot de tarieven HH-1 te komen. Daarenboven is in de overeenkomst opgenomen dat de gemeente tijdens de looptijd van de overeenkomst samen met de aanbieders volgt of de tarieven voor beide partijen passend blijven, op basis van openheid en inzicht in de kostprijs-elementen. Hiermee is een continue zorgvuldigheid geborgd. Dit kan leiden tot een aanpassing van de tarieven door het college.