



# Concept Raamovereenkomst

Maatwerkvoorzieningen 2017  
gemeente Capelle aan den IJssel

# Concept Raamovereenkomst Voor Maatwerkvoorzieningen 2017

Opdrachtgever Capelle aan den IJssel – [...naam  
opdrachtnemer]

ARTIKEL 1	DEFINITIES .....	3
ARTIKEL 2	VOORWERP EN DOEL VAN DE RAAMOVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 3	ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN .....	5
ARTIKEL 4	ONDERZOEK- EN INFORMATIEVERPLICHTING .....	5
ARTIKEL 5	INWERKINGTREDING, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE RAAMOVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 6	PROCEDURE VOOR HET VERLENEN VAN OPDRACHTEN.....	6
ARTIKEL 7	WEIGERING EN BEËINDIGING VAN OPDRACHTEN.....	7
ARTIKEL 8	CONTACTPERSONEN EN BEREIKBAARHEID .....	7
ARTIKEL 9	PERSONEEL VAN OPDRACHTNEMER.....	8
ARTIKEL 10	SOCIAL RETURN.....	8
ARTIKEL 11	VERGOEDINGEN.....	9
ARTIKEL 12	IWMO-BERICHTENVERKEER,FACTURATIE EN BETALING, EIGEN BIJDRAGE .....	9
ARTIKEL 13	WIJZIGINGEN IN DE RAAMOVEREENKOMST.....	10
ARTIKEL 14	AANSPRAKELIJKHEID .....	10
ARTIKEL 15	VERZEKERING .....	11
ARTIKEL 16	ONTBINDING EN OPZEGGING RAAMOVEREENKOMST, CONTINUÏTEIT .....	11
ARTIKEL 17	GESCHILLEN.....	12
ARTIKEL 18	TOETREDING NIEUWE AANBIEDERS .....	12
ARTIKEL 19	WEBPAGINA .....	12
ARTIKEL 20	VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS .....	12
ARTIKEL 21	ADMINISTRATIEVE VEREISTEN EN FINANCIËLE VERANTWOORDING.....	12
ARTIKEL 22	OVERDRACHT RECHTEN EN VERPLICHTINGEN UIT DE OVEREENKOMST.....	13
ARTIKEL 23	BIJLAGEN.....	13

**Partijen,**

1. De gemeente Capelle aan den IJssel, hierna te noemen “**Opdrachtgever**”, gevestigd te 2903 AR Capelle aan den IJssel aan de Rivierweg 111, te dezen, krachtens het besluit van de burgemeester van 4 juli 2017, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het hoofd van de afdeling Publiekszaken, mevrouw A.J. Lasschuyt

en

2. [...naam], hierna te noemen “**Opdrachtnemer**”, statutair gevestigd en kantoorhoudend te [...adres], ingeschreven in het handelsregister onder dossiernummer KvK [...], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [...functie], [...de heer/mevrouw] [...voorletters + naam],

**overwegende dat:**

- Opdrachtgever in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 onder andere verantwoordelijk is voor de inkoop van huishoudelijke ondersteuning, maaltijdondersteuning, verzorging kind/kinderen, begeleiding individueel, begeleiding groep en persoonlijke verzorging (hierna te noemen: “Maatwerkvoorzieningen”);
- Opdrachtgever voor de uitvoering van de Maatwerkvoorzieningen raamovereenkomsten met meerdere opdrachtnemers wenst te sluiten, waarin de basisafspraken tussen Opdrachtgever en opdrachtnemers worden vastgelegd waaronder de Maatwerkvoorzieningen door opdrachtnemers uitgevoerd dienen te worden;
- Opdrachtgever, na keuze door de Cliënt, aan Opdrachtnemer (een) Opdracht(en) wenst te verstrekken voor de uitvoering van diverse Maatwerkvoorzieningen;
- Opdrachtgever de inkoop van de Maatwerkvoorzieningen via het zogenaamd “open house-model” in de markt heeft gezet, waarop de Europese aanbestedingsrichtlijn (en dus de Aanbestedingswet) uitdrukkelijk niet van toepassing is. Dit model houdt in dat Opdrachtgever een eensluidende Raamovereenkomst sluit met iedere aanbieder die een inschrijving heeft gedaan en voldoet aan de in het Inkoopdocument vastgestelde criteria en voorwaarden. Ook is het voor belangstellende aanbieders die nog niet zijn toegetreden tot de Raamovereenkomst mogelijk om gedurende de looptijd toe te treden, mits zij voldoen aan de in het Inkoopdocument opgenomen criteria en voorwaarden;
- Opdrachtnemer voldoet aan de vastgestelde criteria en voorwaarden;
- Partijen op grond hiervan onderhavige Raamovereenkomst sluiten;
- In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle Opdrachten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst,

**komen als volgt overeen:**

**Artikel 1 Definities**

1. In de Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Inkoopvoorwaarden. In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:
  - a. Aanmelding: het Aanmeldformulier en de akkoordverklaring met de daarbij behorende bewijsstukken die aantonen dat de deelnemer voldoet aan de minimumeisen, de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
  - b. Aanmeldformulier: het formulier waarmee deelnemer aangeeft voor welke Maatwerkvoorzieningen hij zich voor de inkoopprocedure aanmeldt.
  - c. CAK: het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent en incasseert de eigen bijdragen voor cliënten vanuit de Wlz, de Wmo 2015 en de Jeugdwet.
  - d. Cliënt: inwoner van de gemeente Capelle aan den IJssel aan wie in het kader van de Wmo 2015 Maatwerkvoorzieningen worden verleend door Opdrachtnemer.

- e. Ernstige fout: onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken Opdrachtnemer en voor zover dat gedrag wijst op kwade opzet, roekeloosheid of bewuste nalatigheid.
  - f. Fatale termijn: een nadrukkelijk als zodanig door Partijen overeengekomen termijn, bij overschrijding waarvan de Partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.
  - g. Inkoopdocument: het aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde document (inclusief bijlagen) ten aanzien van het toelatingsproces tot de Raamovereenkomst Maatwerkvoorzieningen op basis van het open house-model, waarin Opdrachtgever onder meer de Prestatie en de procedure heeft beschreven en toegelicht.
  - h. Inkoopstukken: alle documenten in de toelatingsprocedure die door Opdrachtgever in procedure zijn gebracht, in de inkoopvoorwaarden “aanbestedingsstukken” genaamd.
  - i. iWmo: een informatiestandaard die inzicht geeft in de gegevensstromen tussen gemeenten en zorgaanbieders binnen de Wmo 2015. In het iWmo-berichtenverkeer wisselen partijen informatie uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt, over de producten en diensten die worden geleverd. Hierbij is het uitgangspunt dat gemeenten beleidsvrijheid hebben in de uitvoering van de Wmo.
  - j. Maatwerkvoorziening: een op grond van de Wmo 2015 getroffen voorziening voor een persoon zoals omschreven in artikel 1.1.1 van de Wmo 2015. Onderhavige Raamovereenkomst betreft één of meer van de navolgende (clusters van) Maatwerkvoorzieningen: huishoudelijke ondersteuning, maaltijdondersteuning, verzorging kind/kinderen, begeleiding individueel, begeleiding groep en persoonlijke verzorging.
  - k. Opdracht: de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht tot uitvoering van de betreffende Maatwerkvoorziening(en) door Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst.
  - l. Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Raamovereenkomst op grond van het Inkoopdocument en/of op basis van de in artikel 4 bedoelde informatie, voor Opdrachtnemer kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Raamovereenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
  - m. Prestatie: de uit te voeren Maatwerkvoorziening(en).
  - n. Programma van Eisen: het programma van eisen beschrijft de inhoudelijke werkwijze, eisen en voorwaarden die gelden per cluster Maatwerkvoorzieningen.
  - o. Raamovereenkomst: onderhavige overeenkomst.
  - p. Toewijzingsbericht: bericht aan Opdrachtnemer voor toewijzing van de ondersteuning conform de iWmo-maatstaven, tevens privaatrechtelijke opdrachtverstrekking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die de ondersteuning aan de Cliënt, zoals vastgelegd in de beschikking, mag gaan leveren.
  - q. Wmo (2015): Wet van 9 juli 2014, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015), zoals gepubliceerd op 18 juli 2014 in het Staatsblad 2014, nr. 280.
  - r. Zorgperiode: de zorgperiode waarin zorg is geleverd. Een zorgjaar bestaat uit 13 periodes. Een (zorg)periode beslaat meestal 4 opeenvolgende weken. Afhankelijk van het aantal zorgweken in een zorgjaar, kan de laatste periode ook 5 weken zijn.
2. De in lid 1 van dit artikel vermelde begrippen kunnen zonder verlies van inhoudelijke betekenis in enkelvoud of meervoud worden gebruikt.

## **Artikel 2 Voorwerp en doel van de Raamovereenkomst**

1. Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst, waarbij Opdrachtnemer zich tegen de in artikel 11 bedoelde vergoeding verbindt tot het verrichten van de Prestatie, zoals meer in detail beschreven in het Inkoopdocument, het Programma van Eisen (**bijlage 3**) en het Aanmeldformulier (**bijlage 1**), die in hoofdlijnen bestaat uit het uitvoeren van één of meer van de navolgende op het Aanmeldformulier aangekruiste (clusters van) Maatwerkvoorzieningen:
  - Huishoudelijke ondersteuning (Ho);
  - Maaltijdondersteuning (Mo);
  - Verzorging kind/kinderen (Ko);
  - Begeleiding individueel (Bi);
  - Begeleiding groep (Bg);
  - Persoonlijke verzorging (Pv).
2. De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst:
  - a. deze Raamovereenkomst;
  - b. de Nota's van inlichtingen van [...datum];
  - c. het Inkoopdocument [...afdcode][...jaar].[...volgnr startnotitie] van [...datum];
  - d. de Inkoopvoorwaarden (**bijlage 2**), met uitzondering van artikelen 3.1 en 21;
  - e. de door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever ingediende Aanmelding van [...datum], met kenmerk [...kenmerk];
3. Indien tegenstrijdigheden bestaan tussen de in het tweede lid van dit artikel genoemde documenten duidt de volgorde in het tweede lid de rangorde aan.
4. Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Opdrachten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van Opdrachten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
5. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Opdrachten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden verleend met betrekking tot het uitvoeren van (clusters van) Maatwerkvoorzieningen, tenzij in een Opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.

## **Artikel 3 Algemene en bijzondere voorwaarden**

De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Artikel 4 Onderzoek- en informatieverplichting**

1. Ter bepaling van het door Opdrachtgever met de Prestatie beoogde gebruik heeft Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
  - a. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Raamovereenkomst aangaat;
  - b. de organisatie van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de Raamovereenkomst.
2. Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van het voorgaande lid heeft Opdrachtnemer zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door Opdrachtgever daarvoor aangegeven kaders.
3. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in het eerste lid, van voldoende informatie voorzien. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Opdrachtnemer tijdig navraag bij Opdrachtgever.
4. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

## **Artikel 5 Inwerkingtreding, duur en beëindiging van de Raamovereenkomst**

1. De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2018/ [...instapmoment invoegen].
2. De Raamovereenkomst loopt tot 1 januari 2020.

3. De Raamovereenkomst wordt na het einde van de in het tweede lid van dit artikel vermelde periode onder gelijkblijvende voorwaarden stilzwijgend maximaal 6 maal met een termijn van 1 jaar verlengd, tenzij Opdrachtgever uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de in lid 2 aangegeven looptijd dan wel voor het verstrijken van de in onderhavig lid genoemde termijn de Raamovereenkomst opzegt. De opzegging geschiedt schriftelijk aan Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever is bij opzegging van de Raamovereenkomst als gevolg van de gevallen als genoemd in lid 3 van dit artikel nooit gehouden tot enige schadevergoeding.
5. In geval van maximale verlenging eindigt deze Raamovereenkomst van rechtswege op 31 december 2025.
6. Opdrachtnemer zal bij het einde en de beëindiging van de Raamovereenkomst alle voor de uitvoering van de Opdracht relevante informatie en documenten op een verantwoorde manier zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen nadat de Opdracht is beëindigd, overdragen aan de nieuwe Opdrachtnemer, zonder dat hieraan, noch voor Opdrachtgever noch voor de nieuwe Opdrachtnemer, kosten zijn verbonden.
7. Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Opdracht(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Opdrachten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

#### **Artikel 6 Procedure voor het verlenen van Opdrachten**

1. Opdrachtnemer heeft op het Aanmeldformulier (**bijlage 1**) aangegeven welk cluster van Maatwerkvoorzieningen hij wenst uit te voeren.  
Tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst kan Opdrachtnemer besluiten om ook andere clusters van Maatwerkvoorzieningen uit te gaan voeren of een huidig cluster/huidige clusters van Maatwerkvoorzieningen niet meer uit te voeren. Opdrachtnemer dient dit dan schriftelijk aan te geven bij Opdrachtgever middels een aangepast, ondertekend en van datum voorzien Aanmeldformulier waarop het nieuwe cluster/de nieuwe clusters van Maatwerkvoorzieningen is/zijn aangevinkt dan wel een huidig cluster/huidige clusters van Maatwerkvoorzieningen is/zijn uitgevinkt. Het nieuwe Aanmeldformulier wordt vervolgens binnen twee weken getoetst door Opdrachtgever op minimumeisen, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen als vermeld in het Inkoopdocument en bij akkoord mede ondertekend door Opdrachtgever en als bijlage 1 aan deze Raamovereenkomst gehecht. Na ondertekening van het nieuwe Aanmeldformulier door zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever komen vorige versies van het Aanmeldformulier te vervallen.

Het Aanmeldformulier kan uitsluitend per aangetekende post worden verstuurd naar:  
Postbus 70, 2900 AB Capelle aan den IJssel,  
ter attentie van de contactpersoon genoemd in artikel 8 lid 3a.

2. Nieuwe clusters van Maatwerkvoorzieningen kunnen onderdeel gaan uitmaken van deze Raamovereenkomst. Indien (een) nieuw(e) cluster(s) van Maatwerkvoorzieningen wordt/worden toegevoegd aan de Raamovereenkomst door Opdrachtgever, wordt dit bekend gemaakt via de webpagina als vermeld in artikel 19.  
Opdrachtnemer kan zich uitsluitend per aangetekende post aanmelden bij Opdrachtgever voor nieuwe clusters van Maatwerkvoorzieningen. Hierbij wordt de procedure gevolgd als vermeld in lid 1 van dit artikel en wordt het nieuwe Aanmeldformulier samen met het Programma van Eisen van het nieuwe cluster/de nieuwe clusters van Maatwerkvoorzieningen aan deze Raamovereenkomst gehecht. Na ondertekening van het nieuwe Aanmeldformulier door zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever komen vorige versies van het Aanmeldformulier te vervallen.
3. Opdrachtnemer ontvangt, na keuze door Cliënt, een door Opdrachtgever verstrekte Opdracht onder de voorwaarden als vastgelegd in deze Raamovereenkomst en het Programma van Eisen per uit te voeren cluster van Maatwerkvoorzieningen (**bijlage 3**).
4. Het Programma van Eisen per uit te voeren cluster van Maatwerkvoorzieningen als vermeld in lid 3 van dit artikel kan tussentijds gewijzigd worden door Opdrachtgever.  
Wijzigingen van een Programma van Eisen worden te allen tijde vooraf aangekondigd en waar mogelijk en wenselijk wordt vooraf overleg gevoerd met Opdrachtnemer.  
Wijzigingen van een Programma van Eisen gaan steeds in op 1 januari van een kalenderjaar, tenzij Opdrachtgever daar gemotiveerd van wenst af te wijken.  
Wijzigingen van een Programma van Eisen worden vastgelegd in een addendum en aan de Raamovereenkomst gehecht. Na ondertekening van het addendum door zowel Opdrachtnemer

als Opdrachtgever komen vorige versies van het betreffende Programma van Eisen te vervallen op de ingangsdatum van de wijzigingen.

Indien Opdrachtnemer niet akkoord is met de gewenste wijzigingen, kan hij de Raamovereenkomst opzeggen op de wijze als beschreven in artikel 16 lid 5.

5. De Cliënt is vrij om te kiezen uit elke Opdrachtnemer die in de lijst van zorgaanbieders vermeld staat. Derhalve is er geen afname- en volumegarantie voor Opdrachtnemer.
6. Het verstrekken van een Opdracht aan een Opdrachtnemer geschiedt door of namens Opdrachtgever digitaal na het verstrekken van een Toewijzingsbericht via iWmo door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer wordt geacht de Opdracht te hebben aanvaard, tenzij hij binnen drie werkdagen na dagtekening van de Opdracht, overeenkomstig artikel 7 van deze Raamovereenkomst, heeft aangegeven de Opdracht niet te kunnen aanvaarden.
8. Opdrachtnemer draagt zorg voor de start van de uitvoering van de Opdracht, conform hetgeen is gesteld in deze Raamovereenkomst, binnen tien werkdagen na dagtekening van de Opdracht, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
9. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in het eerste contact op de woonlocatie van de Cliënt binnen de kaders van de Opdracht als gesteld door de Opdrachtgever, afstemming plaatsvindt omtrent de aard, de uitvoering en de frequentie van de werkzaamheden volgens de behoeften en wensen van de Cliënt en zijn/haar eventuele partner of mantelzorger.
10. Opdrachtnemer is bereid en in staat op basis van een spoedprocedure binnen 24 uur de Maatwerkvoorzieningen te verrichten.

#### **Artikel 7 Weigering en beëindiging van Opdrachten**

1. Het staat Opdrachtnemer niet vrij een Opdracht te weigeren, tenzij dit met zwaarwegende redenen omkleed binnen 3 werkdagen na opdrachtverstrekking is aangegeven bij Opdrachtgever en dit door Opdrachtgever is geaccepteerd.
2. Opdrachtnemer treedt direct in overleg met Opdrachtgever over de continuïteit van de ondersteuning aan Cliënt na acceptatie door Opdrachtgever van de in lid 1 bedoelde weigering dan wel beëindiging.
3. Een Opdracht eindigt automatisch op navolgende wijze op datum van voordoen, tenzij anders overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer:
  - a) Door het bereiken van de in de Opdracht bepaalde einddatum, en/of;
  - b) In het geval van verhuizing van Cliënt buiten de gemeentegrens, en/of;
  - c) Permanente opname van een Cliënt in een zorginstelling, en/of;
  - d) Door het behalen van het in de Opdracht omschreven resultaat/doelstelling, en/of;
  - e) Door het overlijden van de Cliënt.
4. Een Opdracht eindigt per direct, indien Cliënt aangeeft dat hij ontevreden is over de verleende dienstverlening door Opdrachtnemer. In dat geval zal het Toewijzingsbericht worden ingetrokken door Opdrachtgever en is Cliënt gerechtigd om een nieuwe zorgaanbieder te kiezen uit de lijst van zorgaanbieders.
5. Bij beëindiging van een Opdracht is artikel 16 lid 7 van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 8 Contactpersonen en bereikbaarheid**

1. Opdrachtnemer wijst voor de afstemming van werkzaamheden met Opdrachtgever één vaste contactpersoon aan als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze contactpersoon bij afwezigheid wordt vervangen.
2. De contactpersoon dient door Opdrachtnemer met zodanige (beslissings-)bevoegdheden te zijn bekleed, dat hij redelijkerwijs in staat en bevoegd is de voor de goede dagelijkse voortgang van de Opdracht noodzakelijke beslissingen te nemen en afspraken te maken. Bij afwezigheid van de contactpersoon heeft de plaatsvervangend contactpersoon (beslissings-)bevoegdheden welke gelijk zijn aan de (beslissings-)bevoegdheden van de contactpersoon.
3. Voor de uitvoering van de Opdracht zijn onderstaande contactpersonen aangewezen:
  - a. Namens Opdrachtgever: Mevrouw Dianne Vlierhuis, bereikbaar via e-mail ([G.G.C.Vlierhuis@capelleaandenijssel.nl](mailto:G.G.C.Vlierhuis@capelleaandenijssel.nl)) en telefoon (010-2848207);
  - b. Namens Opdrachtnemer: [...de heer/mevrouw] [...naam], bereikbaar via e-mail ([...e-mailadres]) en telefoon ([...telnr])

4. De contactpersonen zijn verantwoordelijk voor de eenduidige communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever op Werkdagen bereikbaar tussen [...tijd] uur en [...tijd] uur.
6. Postadres Opdrachtgever: Postbus 70, 2900 AB Capelle aan den IJssel  
Bezoekadres opdrachtgever: Rivierweg 111, 2903 AR Capelle aan den IJssel  
Postadres Opdrachtnemer: [.....]  
Bezoekadres Opdrachtnemer: [.....]

#### **Artikel 9 Personeel van Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer staat er voor in dat al het Personeel van Opdrachtnemer en eventuele derden waarvan hij zich bij de uitvoering van de Opdracht bedient en dat uit hoofde van zijn functie moet communiceren met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig is.
2. Voor zover de Opdracht wordt verricht ten kantore en/of openbare ruimte van Opdrachtgever, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Personeel van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever:
  - a. kennelijk verloren voorwerpen van waarde die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden aangetroffen bij het informatiecentrum van Publiekszaken van de Opdrachtgever Capelle aan den IJssel afgeeft;
  - b. de werkzaamheden verricht vrij van alcohol en verdovende en andere het rij- en werkgedrag beïnvloedende middelen;
  - c. zich onthoudt van het vragen of aannemen van fooien en dergelijke;
  - d. de instructies ten aanzien van de veiligheid bij de werkzaamheden in acht neemt;
  - e. zich bij het verrichten van de werkzaamheden correct kleedt;
  - f. de aanwijzingen van Opdrachtgever onmiddellijk en stipt opvolgt;
  - g. discreet om gaat met vertrouwelijke informatie;
  - h. respect heeft voor de leefwijze en godsdienst van de medewerkers van Opdrachtgever;
  - i. zich bedient van de Nederlandse taal met een passend vocabulaire;
  - j. beschikt over sociale en communicatieve vaardigheden;
  - k. servicegericht en klantvriendelijk is.
3. Bij het niet nakomen van het in lid 2 van dit artikel gestelde kan Opdrachtgever verzoeken dat Personeel van Opdrachtnemer wordt vervangen. Opdrachtnemer dient hieraan gevolg te geven.

#### **Artikel 10 Social return**

1. Opdrachtnemer verplicht zich om tenminste 5 % van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van social return en de gevraagde gegevens aan te leveren in het registratiesysteem. Er wordt een ondergrens in acht genomen van een opdrachtwaarde van € 50.000,- per jaar. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de prognose van de opdrachtwaarde uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x opdrachtwaarde). Deze prognose wordt iedere zes maanden bijgesteld en zal gebaseerd zijn op de waarde van de al verkregen (deel)Opdrachten. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de onderstaande mogelijkheden.
2. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van een van de, in volgorde van voorkeur, volgende mogelijkheden: 1. arbeidsparticipatie, 2. maatschappelijke activiteiten en 3. opdracht sociale werkvoorziening.
3. De social return verplichting dient binnen de looptijd van deze Raamovereenkomst te worden uitgevoerd.
4. Opdrachtnemer verbeurt aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van 125% van het openstaande bedrag indien Opdrachtnemer de social return verplichting of het aanleveren van de gevraagde gegevens in het registratiesysteem geheel of gedeeltelijk niet nakomt.



### **Artikel 11 Vergoedingen**

1. Partijen komen de vergoeding (hierna: "Vergoeding") overeen zoals opgenomen in het Programma van Eisen (**bijlage 3**).
2. Op de Vergoeding is jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2019, een inflatiecorrectie van toepassing gebaseerd op de basis van de overheidsbijdrage in de arbeidsontwikkeling(OVA) zoals de Nederlandse Zorgautoriteit deze vaststelt in mei van het voorafgaande jaar.
3. Tariefwijzigingen als bedoeld in lid 2 dienen tenminste twee (2) maanden voor datum van wijziging, schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld en kunnen uitsluitend na instemming door Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
4. Onvoorzene nieuwe heffingen van overheidswege opgelegd komen, voor zover deze door Opdrachtgever dienen te worden voldaan, voor rekening van Opdrachtgever.

### **Artikel 12 iWmo-berichtenverkeer, Facturatie en betaling, eigen bijdrage**

1. Partijen wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
2. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden zoals landelijk vastgesteld. Dit via de standaarden van het Zorginstituut Nederland en van Vektis.
3. In deze Raamovereenkomst worden de volgende iWmo-berichten gehanteerd:
  - "Toewijzing WMO-ondersteuning", hierna te noemen "Toewijzing";
  - "Start ondersteuning" en "Stop ondersteuning", hierna te noemen "Start Zorg", respectievelijk "Stop Zorg";
  - "Facturatie WMO-ondersteuning", hierna te noemen "Facturatie";
  - En de bijhorende retourberichten zoals in de standaarden opgenomen.
4. Partijen adresseren elkaar in het iWmo-berichtenverkeer wederzijds middels Gemeente-code respectievelijk AGB-code.
5. Opdrachtnemer is verplicht om bij Facturatie de facturatie-eisen zoals vermeld in **bijlage 5** te hanteren, met de daarin vermelde tarieven per product, per eenheid en gebruikt de in de Toewijzing verstrekte productcode, in lijn met de productcodelijst zoals opgenomen in de facturatie-eisen.
6. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever na afloop van iedere zorgperiode voor de feitelijke geleverde prestaties door middel van het bericht Facturatie (303F) een factuur.
7. Partijen komen overeen dat het bericht Facturatie wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen Partijen overeen dat het bericht Facturatie beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm in deze Raamovereenkomst.
8. Voor ieder ontvangen facturatiebericht wordt door Opdrachtgever binnen twintig werkdagen een retourbericht verzonden, zoals in de standaarden opgenomen.
9. Indien Opdrachtgever een factuurregel afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door Opdrachtnemer expliciet in een separaat bericht (303F) gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd en opnieuw aangeleverd. Na goedkeuring van de nieuw ingediende creditregels gaat opdrachtgever over tot betaling van de factuur.
10. Betaling van goedgekeurde facturen vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het Facturatie bericht.
11. Indien een indicatie niet voor een volledige zorgperiode afgegeven is, dient het tarief naar rato van de periode waarop de indicatie betrekking heeft gefactureerd te worden.
12. Indien een Cliënt tijdelijk, 6 weken of langer, geen ondersteuning kan/zal afnemen dient Opdrachtnemer de zorg of ondersteuning tijdelijk stop te zetten. Dit door het versturen van een Stop Zorg bericht. Gedurende deze periode kan tevens geen Facturatie plaatsvinden. Als de onderbreking achteraf wordt gemeld en er is over deze periode al een factuur ingediend, dient dit met een creditfactuur gecorrigeerd te worden.
13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de informatieaanlevering aan het CAK op basis waarvan het CAK een factuur voor de eigen bijdrage kan toesturen aan Cliënt.

14. Opdrachtnemer is verplicht om voor de informatieaanlevering als bedoeld in het vorige lid de CAK codes die jaarlijks door Opdrachtgever in januari, voor het aankomende jaar, worden verstrekt, te hanteren.
15. Opdrachtnemer levert de daadwerkelijke geleverde uren, afgerond op kwartieren, aan bij het CAK per zorgperiode en per Cliënt.
16. Fouten in de door Opdrachtnemer aan het CAK aangeleverde bestanden worden door Opdrachtnemer onderzocht en indien mogelijk gecorrigeerd. De gecorrigeerde gegevens worden opnieuw door Opdrachtnemer via de bestandsuitwisseling aangeboden aan het CAK. Uitvalbestanden van het CAK worden opgepakt door Opdrachtnemer.
17. De aanlevering van gegevens voor de eigen bijdrage moet voldoen aan de normen juistheid, tijdigheid en volledigheid die het CAK stelt, zoals hierna nader beschreven. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
  - Volledigheid: Alle aan de Cliënt geleverde bijdrageplichtige ondersteuning in de vorm van een Maatwerkvoorziening.
  - Juistheid: Alle gegevens met betrekking tot de bijdrageplichtige ondersteuning om correcties en uitval te voorkomen.
  - Tijdigheid: Aanlevering aan het CAK uiterlijk binnen 28 kalenderdagen na afloop van de periode waarin de ondersteuning geleverd is.
18. Indien Opdrachtnemer niet binnen de in lid 17 van dit artikel genoemde 28 kalenderdagen na het afsluiten van een periode de relevante informatie aan het CAK levert, verbeurt Opdrachtnemer een boete aan Opdrachtgever. Deze boete bedraagt 25% van de totaalfactuur over de periode waarvan de informatie aan het CAK niet is aangeleverd. Deze boete wordt bij de eerstvolgende factuur in mindering gebracht.
19. Het vorderen van betaling van de boete laat het recht van Opdrachtgever op nakoming of schadevergoeding onverlet.

### **Artikel 13 Wijzigingen in de Raamovereenkomst**

1. De ingangsdatum van de wijzigingen zoals bedoeld in artikel 10 van de Inkoopvoorwaarden, zal in onderling overleg worden bepaald, nadat Partijen de omvang van de wijzigingen gezamenlijk hebben vastgesteld, of zoveel eerder als Partijen gezamenlijk overeenkomen zijn.
2. Indien zich naar het oordeel van één der Partijen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat de andere Partij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de Raamovereenkomst niet mag verwachten, zullen Partijen in overleg treden over de aanpassing van de Raamovereenkomst.
3. Aanvullingen op, dan wel wijzigingen van, deze Raamovereenkomst zijn voor Partijen slechts bindend indien deze schriftelijk zijn bevestigd en vastgelegd in de vorm van een bijlage bij de Raamovereenkomst.

### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

1. De in artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden bedoelde aansprakelijkheid is beperkt tot een bedrag van 2.500.000 EURO per gebeurtenis.
2. De aansprakelijkheid met betrekking tot de risico's die samenhangen met de Opdracht(en) en de daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van 2.500.000 EURO per gebeurtenis.
3. De in de voorgaande twee leden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen:
  - a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; en/of
  - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of diens personeel.
4. In aanvulling op artikel 14 van de Inkoopvoorwaarden zijn de kosten van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke maatregelen, waaronder in ieder geval begrepen zijn incassokosten en kosten van rechtskundige bijstand, gemaakt in verband met de niet-nakoming en/of overtreding door de Partij die in gebreke blijft, voor rekening van die Partij, met uitzondering van de ingevolge een rechtelijke beslissing door de wederpartij te betalen proceskosten.

### **Artikel 15 Verzekering**

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 15.1 van de Inkoopvoorwaarden dient Opdrachtnemer zich adequaat te verzekeren en zal zich adequaat verzekerd houden voor het risico van wettelijke aansprakelijkheid.
2. De minimale dekking van de verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid dient 2.500.000 EURO per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen te zijn.

### **Artikel 16 Ontbinding en opzegging Raamovereenkomst, continuïteit**

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 29, lid 1, sub a. tot en met j. van de Inkoopvoorwaarden kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst door een schriftelijke verklaring zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk ontbinden indien:
  - k. blijkt dat Opdrachtnemer zich schuldig heeft gemaakt aan het indienen van valse verklaringen;
  - l. Opdrachtnemer, op het moment van gunning van de Opdracht, in een van de situaties met betrekking tot verplichte uitsluiting verkeerde en derhalve uitgesloten had moeten worden;
  - m. sprake is van omstandigheden die buiten de macht en invloedssfeer van Opdrachtgever liggen en met zich meebrengen dat verdere voortzetting van de Raamovereenkomst niet van Opdrachtgever kan worden gevergd. Opzegging van de Raamovereenkomst geschiedt schriftelijk aan Opdrachtnemer waarbij een opzegtermijn, die redelijk en in verhouding staat tot de ernst van de omstandigheid, in acht wordt genomen.
  - n. Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de in deze Raamovereenkomst gestelde voorwaarden.
  - o. Opdrachtnemer in de uitoefening van zijn beroep een Ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken en het plan van aanpak ter voorkoming van herhaling in de toekomst naar het oordeel van Opdrachtgever geen vertrouwenwekkende maatregelen bevat.
  - p. jegens Opdrachtnemer een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is gedaan op grond van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving wegens overtreding van een relevante beroepsgedragsregel, tenzij deze overtreding naar oordeel van Opdrachtgever gezien de bijzondere aard of geringe betekenis de gevolgen van ontbinding niet rechtvaardigt en Opdrachtgever de maatregelen die Opdrachtnemer treft als voldoende vertrouwenwekkend accepteert.
2. Indien de Raamovereenkomst wordt ontbonden op grond van artikel 16 lid 1 sub o (Ernstige fout), zal een verzoek tot deelname of voortzetting van deelname aan deze Raamovereenkomst, gedurende twee (2) jaar niet door Opdrachtgever in behandeling worden genomen.
3. Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds gemotiveerd per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zes maanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de betalingsperiode volgend op de dag waarop de aangetekende brief is verzonden.
4. Opdrachtnemer kan de Raamovereenkomst tussentijds gemotiveerd per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zes maanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de betalingsperiode volgend op de dag waarop de aangetekende brief door de gemeente is ontvangen.
5. Indien Opdrachtnemer niet akkoord is met de wijzigingen van een Programma van Eisen als vermeld in artikel 6 lid 4, dan kan hij de Raamovereenkomst uiterlijk één maand voor de wijzigingen in werking treden per aangetekende brief opzeggen.
6. Indien de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer om welke reden dan ook eindigt, nemen één of meerdere overige opdrachtnemers in overleg en na afstemming met de Opdrachtgever de ondersteuning of Cliënten over. Opdrachtnemer treedt met de opvolgende opdrachtnemer(s) in overleg over de mogelijke overname van betrokken personeel en de over te nemen dossiers en persoonsgegevens van de Cliënten. Hierbij staat de continuïteit van de ondersteuning aan en de wens van de Cliënt voorop. Opdrachtnemer houdt de Opdrachtgever op de hoogte van het verloop van het overleg en de uitkomst, die per brief wordt toegezonden naar de Opdrachtgever.

7. In geval van beëindiging van de Raamovereenkomst of een deel van de Raamovereenkomst of een Opdracht, verplicht Opdrachtnemer zich waar gewenst en noodzakelijk tot continuering van de in de Opdracht bedoelde ondersteuning aan Cliënten, tenzij er gezamenlijk een oplossing is gevonden dan wel de ondersteuning aan Cliënt eindigt of afgerond is dan wel de ondersteuning in opdracht van de Opdrachtgever wordt overgedragen aan een andere Opdrachtnemer of derde.
8. Opdrachtnemer is verplicht proactief en open bij te dragen aan een efficiënte en zorgvuldige overdracht van Cliënten aan een andere opdrachtnemer of derde en doet dit na akkoord van de Opdrachtgever om zo continuïteit van de ondersteuning aan Cliënten te kunnen garanderen.

#### **Artikel 17      Geschillen**

In afwijking van het bepaalde in artikel 17 van de Inkoopvoorwaarden zullen verschillen van mening tussen Partijen ter zake van de uitleg en uitvoering van deze Raamovereenkomst zoveel mogelijk langs minnelijke weg worden opgelost. Indien een verschil van mening niet langs minnelijke weg is opgelost, wordt er geacht een geschil te bestaan. In dat geval zal dit geschil bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.

#### **Artikel 18      Toetreding nieuwe aanbieder(s)**

1. Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst kunnen nieuwe aanbieders zich aanmelden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever toetst binnen 14 kalenderdagen na aanmelding van de nieuwe aanbieder of de nieuwe aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in het Inkoopdocument en de bepalingen van deze Raamovereenkomst. Als Opdrachtgever besluit tot toelating, sluit Opdrachtgever een Raamovereenkomst met de nieuwe aanbieder.
2. De Opdrachtgever communiceert de toetreding van de nieuwe aanbieder via de daarvoor bestemde webpagina.
3. Deze Raamovereenkomst staat continu open voor de toetreding van nieuwe aanbieders.

#### **Artikel 19      Webpagina**

1. Iedere geïnteresseerde kan informatie raadplegen via de daarvoor bestemde webpagina van Opdrachtgever.
2. De webpagina dient tevens als communicatiekanaal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waar nieuwe documenten worden geplaatst door Opdrachtgever en waar Opdrachtnemer signalen kan afgeven, vragen kan stellen of reageren op documenten die daarop gepubliceerd worden.
3. Opdrachtgever beheert de webpagina.

#### **Artikel 20      Verwerking van persoonsgegevens**

Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de privacy wet- en regelgeving beiden beschouwd als (verwerkings)verantwoordelijke. Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever al hetgeen is bepaald op het gebied van gegevensbescherming bij of krachtens de geldende wet- en regelgeving, waaronder, doch niet uitsluitend, de Wet bescherming persoonsgegevens en de wet- en regelgeving die deze wet per 25 mei 2018 zal vervangen (de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)), alsmede de Wmo, strikt na te leven. Mochten toekomstige ontwikkelingen op het gebied van Privacy, zoals bijvoorbeeld jurisprudentie of uitleg van de AVG door toezichthoudende autoriteiten, voor Partijen nieuwe of gewijzigde verplichtingen met zich meebrengen, dan zullen Partijen zich aan die ontwikkelingen conformeren.

#### **Artikel 21      Administratieve vereisten en financiële verantwoording**

1. Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Cliënt op een wijze die past bij zijn bedrijfsvoering en die past bij de tarief-eenheid zoals opgenomen in het Programma van Eisen (**bijlage 3**);
2. Opdrachtnemer stelt uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de factuur op met vermelding van de in **bijlage 4** genoemde productcodes die naar Opdrachtgever wordt verstuurd.
3. Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever welke Cliënten zorg ontvangen.
4. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op deze Cliëntregistratie.

5. Opdrachtnemer levert jaarlijks een door een accountant gewaarmerkt overzicht van de gedeclareerde kosten. Als uitgangspunt hanteert Opdrachtgever het landelijk controleprotocol, dat door Opdrachtgever kan worden aangepast. Deze aanpassing zal Opdrachtgever tijdig communiceren met Opdrachtnemer. De productiecijfers dienen uiterlijk op 1 maart na afloop van het jaar waarop deze betrekking hebben aangeboden te worden aan Opdrachtgever. De door de accountant gewaarmerkte controleverklaring dient uiterlijk op 1 april na afloop van het jaar waarop deze betrekking hebben aangeboden te worden.
6. Indien Opdrachtgever dit wenst, krijgt een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant inzage in de administratie van Opdrachtnemer.
7. De kosten van de verklaring van de accountant zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

**Artikel 22 Overdracht rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst**

1. Partijen mogen de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van de andere Partij aan een derde overdragen. Toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Partijen kunnen daaraan voorwaarden verbinden.
2. Het eerste lid van dit artikel geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.

**Artikel 23 Bijlagen**

De navolgende door Partijen gearafeerde bijlagen maken onverbrekelijk deel uit van deze Raamovereenkomst:

- Bijlage 1: Aanmeldformulier;  
Bijlage 2: Inkoopvoorwaarden 2014;  
Bijlage 3: Programma van Eisen per cluster van Maatwerkvoorzieningen;  
Bijlage 4: Facturatie-eisen.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt, per pagina gearafeerd en aan het slot ondertekend te Capelle aan den IJssel op [...datum],

**Opdrachtgever,**

**Opdrachtnemer,**

---

A.J. Lasschuyt

Hoofd Afdeling Publiekszaken

---

[naam]

[functie]