

**Basisovereenkomst**  
**tussen**  
**Gemeente Kerkrade,**  
**Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade**  
**en**  
**Dienstverleners**  
**Voor de Inwoners inzake Wmo Hulp bij het Huishouden**



*Kerkrade was één van de eerste gemeenten die het model van bestuurlijk aanbesteden heeft toegepast. Het betreft een vorm van aanbesteden die goed past bij de omstandigheden binnen het sociaal domein: er kan rekening worden gehouden met de individuele omstandigheden per Dienstverlener terwijl voor de Inwoner de kans dat van hulpverlener gewisseld moet worden omdat het aanbestedingsresultaat daartoe dwingt, minimaal is. Deze Basisovereenkomst komt voort uit de overleggen in de bestuurlijke aanbesteding en houdt tegelijkertijd rekening met de juridische eisen die nu eenmaal bij de verschillende verantwoordelijkheden van de partners horen: het is opgesteld in co-creatie tussen de Gemeente, de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade en de Dienstverleners. Daarbij geldt vanuit het model als hoofdlijn: we werken vanuit een gezamenlijk belang aan optimale participatie voor de burger.*

Daarom overwegende dat:

- I De Gemeente een goed lopend overleg heeft waarbij samenwerking met de diverse maatschappelijke partners van het grootste belang is;
- II Dat de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade een volwaardige partner is in het Kerkraads Wmo Model en daarom een medeondertekenaar is van deze Basisovereenkomst;
- III De Dienstverleners daarom middels ondertekening van deze Basisovereenkomst instemmen met de rol die hen, na overleg, wordt gevraagd op te pakken binnen dit model;
- IV De Gemeente personen een voorziening dient te bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan ingezetenen van de gemeente die daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn; (artikel 2.1.2. lid 2 sub f Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015));

En overwegende dat:

- I. De Gemeente een dergelijke Voorziening genaamd “Hulp bij het Huishouden” wenst te realiseren, te onderscheiden in Basis en Plus;
- II. De Gemeente onder een voorziening “Basis” verstaat één of meer van de activiteiten:
  - a. Boodschappenlijst samenstellen;
  - b. Boodschappen opslaan
  - c. Bereiden broodmaaltijd;
  - d. Bereiden warme maaltijd;
  - e. Opwarmen warme maaltijd;
  - f. Licht huishoudelijk werk;
  - g. Zwaar huishoudelijk werk;
  - h. Verzorging wasgoed (uitsluitend indien de algemene voorziening niet passend is voor de specifieke cliënt);
- III. De Gemeente onder een voorziening “Plus” verstaat de werkzaamheden zoals beschreven bij “Basis” met als aanvulling één of meer van de activiteiten:
  - a. Verzorgen en/of tijdelijke opvang van kinderen;
  - b. Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- IV. Het onderscheidende element tussen Basis en Plus regieverlies is: waar sprake is van regieverlies is Plus aan de orde;
- V. De Gemeente bij het inrichten van de voorziening Hulp bij het Huishouden ook de Inwoner effectief wil betrekken;
- VI. De Gemeente daarom een Basisovereenkomst heeft opgesteld in samenspraak met de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade, bevattende eisen met betrekking tot het minimum kwaliteitsniveau van de voorziening;
- VII. De Gemeente voorzieningen zoals Hulp bij het Huishouden zoveel mogelijk door derden laat verrichten;

- VIII. De Dienstverleners zich dienen te conformeren aan het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden van juni 2009;
- IX. De Dienstverleners terzake kundig zijn in de uitvoering van de voorziening Hulp bij het Huishouden en beschikken over de benodigde deskundigheid, het personeel en de ervaring;
- X. De Gemeente, de Dienstverleners en de Inwoners een gezamenlijk belang hebben, namelijk de doelstelling op efficiënte wijze een kwalitatief hoogwaardige voorziening Hulp bij het Huishouden te realiseren;
- XI. De Gemeente, de Dienstverleners en de Inwoners ieder over verschillende middelen beschikken voornoemde doelstelling te realiseren, wat hen wederzijds afhankelijk maakt van elkaar;
- XII. De Gemeente en de Dienstverleners komen, indien gewenst, via een bilateraal overleg tot een (nieuwe) onderlinge prijsafspraken, waarbij rekening wordt gehouden met de (financiële) uitgangspunten van beide partijen en de gemeente de AMvB reële prijs Wmo 2015 toepast;
- XIII. De Gemeente indien gewenst een in te vullen format aanlevert aan de Dienstverlener dat als basis dient voor de te maken prijsafspraken;
- XIV. De Gemeente en Dienstverleners aldus het concept Basisovereenkomst hebben doorgesproken en, na consultatie van Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade, hebben gewijzigd om zo een billijke en efficiënte, dus kwalitatief hoogwaardige voorziening te realiseren;
- XV. De Inwoners vrijheid wensen te hebben bij het maken van een keuze voor een Dienstverlener bij het ontvangen van Hulp bij het Huishouden in natura;
- XVI. De Gemeente, de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade en de Dienstverleners onderkennen dat de mogelijkheid aanwezig is dat Dienstverleners gedurende de looptijd van deze Basisovereenkomst niet langer Hulp bij het Huishouden wensen te leveren en dus de mogelijkheid moeten hebben uit te treden;
- XVII. Gemeente, Dienstverleners en Inwoners de Hulp bij het Huishouden zo dicht mogelijk bij de Inwoner willen organiseren zodat zij de Hulp bij het Huishouden kunnen inbedden in een zorgketen;

Komen overeen als volgt:

**Artikel 1: Begripsbepalingen**

Actief signaleren/signaalfunctie:	Signaleren van veranderingen in de gezondheid, (psycho)sociale situatie en wijzigingen in de behoefte aan hulp en andere zorg en ondersteuning.
Besluit:	Een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, conform art.1:3 Awb, afgegeven door de Gemeente aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening.
Contract:	Document houdende bijzondere uitvoeringsafspraken en tariefstelling overeengekomen op basis van de voorwaarden gesteld in deze Basisovereenkomst tussen de Gemeente en een individuele Dienstverlener.
Basisovereenkomst:	Basisovereenkomst tussen Gemeente Kerkrade, Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade en Dienstverleners voor de Inwoners inzake Wmo Hulp bij het Huishouden.
Gemeente:	De gemeente Kerkrade.
Hulp bij het Huishouden,	Basis en Plus: Dienstverlening aangeboden door de Dienstverleners in ieder geval bestaande uit één of meer van de volgende activiteiten: Boodschappenlijst samenstellen; Boodschappen opslaan; Bereiden broodmaaltijd; Bereiden warme maaltijd; Opwarmen warme maaltijd; Licht huishoudelijk werk; Zwaar huishoudelijk werk; Verzorging wasgoed; Verzorgen en/of tijdelijke opvang van kinderen; Dagelijkse organisatie van het huishouden. Daarnaast betreft het uitvoering geven aan de signaalfunctie en inwoners zoveel mogelijk stimuleren de regie op de eigen huishouding te houden en te voeren.

Inkoopnetwerk:	Naam van het overlegorgaan dat deze Overeenkomst in het leven roept waaraan de Gemeente en alle ondertekenende Dienstverleners deelnemen.
Inwoner:	Een burger en mogelijk vervolgens een Inwoner met als woonplaats de Gemeente Kerkrade, waarbij woonplaats wordt gedefinieerd zoals in de Wmo.
Ondersteuningsadviesplan	Schoon en Leefbaar Huis : Plan dat de zelfredzaamheid in beeld brengt alsmede de bijbehorende noodzakelijke actie en dat de inhoudelijke basis vormt voor het te nemen Besluit. Het plan wordt opgesteld in samenspraak tussen de Inwoner, diens netwerk en de medewerker van de Dienstverlener en/of de Gemeente.
Plan van aanpak:	De overeenkomst voor de individuele levering van Hulp bij het Huishouden tussen de Dienstverlener en de Inwoner op basis van de Basisovereenkomst.
Spoedhulp:	Onuitstelbare zorg (opwarmen en aanreiken van de maaltijd en het opvangen van kinderen).
Maatwerkvoorziening:	Maatregel met als doel burgers, woonachtig binnen de Gemeente, effectief en efficiënt te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en hun maatschappelijke participatie.
Wasgoedverzorging:	Verzorging textiel (wassen en strijken / wasverzorging) die primair als algemene voorziening is georganiseerd en slechts in bijzondere gevallen onder de indicatie voor een Maatwerkvoorziening kan vallen.

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

1. Deze Basisovereenkomst stelt de Dienstverleners in staat om, na ondertekening van de Basisovereenkomst en het sluiten van een Deelovereenkomst met de Gemeente, Hulp bij het Huishouden te leveren binnen het gehele gebied van de Gemeente, in overeenstemming met een geldend Besluit dat door de Gemeente is afgegeven aan een Inwoner.
2. De Hulp bij het Huishouden kan, naast andere nader overeen te komen activiteiten, bestaan uit één of meer van de volgende activiteiten:
  - a. Boodschappenlijst samenstellen;
  - b. Boodschappen opslaan;
  - c. Bereiden broodmaaltijd;
  - d. Bereiden warme maaltijd;
  - e. Opwarmen warme maaltijd;
  - f. Licht huishoudelijk werk;
  - g. Zwaar huishoudelijk werk;
  - h. Verzorging wasgoed;
  - i. Verzorgen en/of tijdelijke opvang van kinderen;
  - j. Dagelijkse organisatie van het huishouden.Daarnaast betreft het uitvoering geven aan de signaalfunctie en inwoners zoveel mogelijk stimuleren de regie op de eigen huishouding te houden en te voeren. De Dienstverleners kunnen één of meerdere in artikel 2 lid 2 sub a tot en met sub j genoemde activiteiten uitvoeren.
3. De activiteiten genoemd in artikel 2 lid 2 sub a tot en met sub h, aangevuld met het signaleren en aansporen tot zelf regie nemen op de eigen huishouding, vallen in de categorie "Basis".
4. Voor inwoners zonder regieproblemen (indicatie Basis), die problemen ervaren met de wasgoedverzorging, geldt in principe dat de wasgoedverzorging een algemene voorziening is.  
De algemene voorziening wasgoedverzorging is alleen toegankelijk in combinatie met de maatwerkvoorziening (indicatie Basis).
5. De activiteiten genoemd in artikel 2 lid 2 sub i en j vallen in de categorie "Plus."
6. De Inwoner maakt een keuze voor één van de Dienstverleners. De Gemeente gunt de opdracht aan deze Dienstverlener. De Gemeente en aanbieders komen aldus overeen dat een Dienstverlener alleen Hulp bij het Huishouden Basis of Plus levert op basis van een rechtsgeldig gemeentelijk Besluit, zijnde de beschikking gericht aan de Inwoner.

7. De Dienstverlener waarmee op basis van artikel 2 lid 9 een deellovereenkomst is afgesloten, legt de aard en omvang van de specifieke opdracht tot Hulp bij het Huishouden vast in een Plan van aanpak met de Inwoner. Aard en omvang wordt bepaald via het Ondersteuningsadviesplan. De Dienstverlener volgt hierin de Gemeente die de aard en omvang naar aanleiding van het Ondersteuningsadviesplan vastlegt in een Besluit. Het Ondersteuningsadviesplan wordt als bijlage toegevoegd aan het Besluit. Afspraken met betrekking tot het Plan van aanpak zijn vastgelegd in artikel 11.
8. De voorwaarden van deze Basisovereenkomst zijn van toepassing op alle contracten die de Gemeente en Dienstverleners met elkaar sluiten in het kader van de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden.
9. De Gemeente verplicht zich de Inwoners, die een Besluit ontvangen voor Hulp bij het Huishouden, te verwijzen naar alle Dienstverleners waarmee zij op basis van deze Basisovereenkomst een Deellovereenkomst heeft afgesloten, als deze Inwoners kiezen voor een voorziening in natura.
10. De Gemeente verwijst de Inwoner die aangeeft geen voorkeur te hebben voor een bepaalde Dienstverlener, in toerbeurt naar een gecontracteerde Dienstverlener op alfabetische volgorde.

### **Artikel 3: Duur van de Basisovereenkomst**

1. Deze Basisovereenkomst heeft een looptijd van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 met de optie deze met 1 jaar te verlengen. Indien sprake is van verlenging zal in de Deellovereenkomst de indexering worden opgenomen.
2. Dienstverleners kunnen steeds, met het in acht nemen van een termijn van tenminste zes maanden, deelname aan de Basisovereenkomst schriftelijk opzeggen. Indien een Dienstverlener van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken treedt hij in overleg met de Gemeente inzake de overname van personeel en de overdracht van Inwoners naar één of meer andere Dienstverleners, conform het gestelde in de Wet en volgens de heersende CAO VVT.
3. Dienstverleners verplichten zich dat bij de overdracht van hun onderneming aan een derde of bij overdracht van de zeggenschap over hun onderneming aan een derde of bij overdracht van de activiteiten zoals in deze Basisovereenkomst beschreven aan een derde, dat die derde de rechten en verplichtingen zoals vastgelegd in deze Basisovereenkomst ongewijzigd overneemt.
4. Mocht tijdens de looptijd van de Basisovereenkomst blijken dat een Dienstverlener niet langer voldoet aan de in deze Basisovereenkomst gestelde voorwaarden, dan behoudt de Gemeente zich het recht voor deze Dienstverlener van deelname aan de Basisovereenkomst eenzijdig en per direct uit te sluiten. De Gemeente is in die situatie geen schadevergoeding of vergoeding van andere kosten verschuldigd.



#### **Artikel 4: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen deelname Dienstverleners**

1. Dienstverleners waarop de uitsluitingsgronden van toepassing zijn kunnen, voor zover dit niet strijdig is met de vigerende van toepassing zijnde wetgeving, niet (langer) als Partij deelnemen aan deze Basisovereenkomst. De uitsluitingsgronden staan vernoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) uit bijlage 1.
2. Door het insturen van bijlage 1 verklaart de Dienstverlener:
  - a. Of uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
  - b. Of hij voldoet aan de in artikel 4.5. en 4.6 gestelde geschiktheidseisen.
3. De Gemeente verzoekt de Dienstverlener, voordat hij een Deelovereenkomst met een Dienstverlener aangaat, de volgende bewijsstukken om te controleren of de verplichte uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de Dienstverlener:
  - a. Een 'Gedragsverklaring Aanbesteden', en in het geval geen sprake is van een rechtspersoon een 'Verklaring Omtrent Gedrag';
  - b. Een verklaring van de Belastingdienst;
  - c. Een uittreksel uit het Handelsregister, voor zover de wet deze voorschrijft.
4. De Gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst te controleren (zie ook artikel 4.3) of genoemde uitsluitingsgronden niet op de Dienstverlener van toepassing zijn. In voorkomende gevallen onderneemt de Gemeente actie op basis van artikel 16.
5. De Gemeente sluit Dienstverleners uit van deelname aan deze Basisovereenkomst als zij niet beschikken over maatregelen om de kwaliteit van hun werkzaamheden te borgen. De Dienstverlener kan zijn geschiktheid aantonen, door het desgevraagd insturen van:
  - a. een geldig HKZ-certificaat; of
  - b. een geldig ISO 9001:2015-certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden bij HKZ-certificering; of
  - c. een gelijkwaardig bewijs of certificaat afgegeven door een geaccrediteerde instelling, niet zijnde de onder a. en b. genoemde certificaten, waaruit blijkt dat is voldaan aan kwaliteitscriteria vervat in de certificaten genoemd onder a. of b. De Dienstverlener dient ook te bewijzen criteria te hebben geïmplementeerd in zijn organisatie.
6. Dienstverleners die niet (langer) kunnen aantonen te beschikken over financiële en economische draagkracht, en waarvan de Gemeente kan aantonen dat de dienstverlening van deze Dienstverleners aan inwoners in gevaar komt, kunnen niet (langer) deelnemen aan deze Overeenkomst.

Een Dienstverlener kan zijn financiële en economische draagkracht in ieder geval aantonen door een of meer van de volgende middelen:

- a. Passende bankverklaringen of een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's voor het standaardbedrag per jaar en per voorval ad respectievelijk € 2.500.000 en € 1.500.000;
- b. Overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, als de wetgeving van het land waar de Dienstverlener is gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft;
- c. Een verklaring over de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp is van de Deelovereenkomst, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Als de Dienstverlener om gegronde redenen niet in staat is de gevraagde bewijsstukken te overleggen, kan hij zijn financiële en economische draagkracht aantonen met andere bescheiden die de Gemeente geschikt acht.

7. De Gemeente kan besluiten met een Dienstverlener, die niet op de in artikel 4 lid 5 voorgeschreven wijze kan aantonen te voldoen aan de in artikel 4 lid 5 geëiste vakbekwaamheid, deze Overeenkomst onder ontbindende voorwaarde te sluiten. De Overeenkomst wordt ontbonden als de betreffende Dienstverlener niet binnen zes maanden na de ingangsdatum van deze Overeenkomst met de betreffende Dienstverlener kan aantonen op de in artikel 4 lid 5 voorgeschreven wijze te voldoen aan de in artikel 4 lid 5 geëiste vakbekwaamheid.

#### **Artikel 5: Combinatie en onderaanneming**

1. De constructie waarbij een Dienstverlener gebruik maakt van zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers) merkt de Gemeente aan als een constructie van onderaanneming. De Dienstverlener dient op verzoek van de Gemeente in dat geval alleen te kunnen aantonen dat a) Inwoners in geen geval kunnen worden aangemerkt als werkgever; en b) de ZZP'er beschikt over een geldige Verklaring omtrent Arbeidrelatie (VAR) dan wel de wettelijke opvolger van deze VAR.
2. Waar in deze overeenkomst wordt gesproken van "personeel" of van "werknemers" geldt dat daaronder ook wordt begrepen zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers). Dienstverleners die gebruik maken van ZZP'ers om Hulp bij het Huishouden aan te bieden, kennen aldus dezelfde eisen voor wat betreft deze ZZP'ers als Dienstverleners kennen voor wat betreft in te zetten personeel c.q. werknemers voor zover fiscaal toelaatbaar.

#### **Artikel 6: Personeel**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners personeel inzetten dat in staat is om wijzigingen in de situatie van Inwoner te signaleren die nopen tot zwaardere, lichtere of andere hulpverlening en/of zorg en in overleg met Inwoner naar passende oplossingen te zoeken. Het inzien van andere partijen dan de

- Gemeente en de Dienstverlener kan hierbij ook aan de orde zijn. Dienstverleners reageren op signalen van hun personeel richting Gemeente indien een nieuw Besluit gewenst zou kunnen zijn (zgn. actief signaleren/signaalfunctie).
2. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners voor de uitvoering van Basis personeel inzetten dat minimaal de volgende competenties bezit:
    - a. praktische kennis en ervaring met huishoudelijke werkzaamheden
    - b. communicatieve vaardigheden
    - c. vraag van de Inwoner om kunnen zetten naar acties
    - d. prioriteren in de huishoudelijke werkzaamheden
    - e. basale kennis van de sociale kaart
    - f. stimuleren van Inwoners om zoveel mogelijk eigen verantwoording te nemen tot de regie op eigen leven
    - g. het signaleren van veranderingen in de zorgbehoefte van zorgvragers
    - h. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners voor de uitvoering van Plus personeel inzetten dat minimaal de volgende competenties bezit:
      - i. competenties uit Basis genoemd in artikel 6 lid 2 sub a tot en met g
      - ii. kennis en ervaring op het gebied van de structurering van het huishouden, alsmede met de communicatie richting de Inwoner hierover
      - iii. kennis en ervaring op het gebied van opvoedkunde (afhankelijk van zorgvraag)
      - iv. kennis van en ervaring met zorgvragende met psychosociale klachten (afhankelijk van zorgvraag)
  3. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat het personeel van de Dienstverleners werkzaam in Basis en/of Plus een beloning ontvangt conform de geldende cao VVT.
  4. Indien de Inwoner meerdere zorgvormen ontvangt (Wmo / Wet Langdurige Zorg / Zorgverzekering), dient (indien mogelijk) de zorg zoveel mogelijk door één persoon uitgevoerd of gecoördineerd te worden of er dient onderlinge afstemming plaats te vinden tussen de Dienstverleners van deze zorg om de zorgmomenten zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen van de Inwoner (zoals bijvoorbeeld werktijden).
  5. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners, bij de start van de hulpverlening, minimaal één dag voordat de Dienstverleners een hulpverlener sturen, aan Inwoner de identiteit van de hulpverlener laten weten alsmede zijn of haar datum van aanvang van de hulpverlening. De hulpverlener moet zich voorts bij het eerste bezoek aan Inwoner kunnen legitimeren door middel van een geldig

- legitimatiebewijs en daarna steeds indien Inwoner daarom vraagt.
6. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners de Inwoner ARBO richtlijnen ter beschikking stelt voor de inzet van hulpverleners, zodat Inwoner duidelijk is wat deze wel of niet van de hulpverlener mag verwachten op ARBO-gebied. Dienstverleners mogen deze richtlijnen standaard opnemen in hun informatiemap.
  7. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners personeel inzetten dat de Nederlandse goed taal beheerst, minimaal op niveau 1 van het NT2-niveau -dit niveau is gelijk aan taalniveau B1 van het Europees Referentiekader (ERK) / Common European Framework of Reference (CEFR)- alsmede het Kerkraads dialect op minimaal passieve wijze, zodat communicatie met de Inwoner mogelijk is. Dienstverlener kan ook inzetten op personeel dat de Nederlandse taal nog minder goed beheerst in taalstage-trajecten/ werk-leer-trajecten onder begeleiding van een medewerker die de taal voldoende beheerst.
  8. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat, zoveel als mogelijk, personeel woonachtig in de Gemeente zelf wordt ingezet.

#### **Artikel 7: Kwaliteitsdocument voor verantwoorde Hulp bij het Huishouden en Wetgeving**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat het document “Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (juni 2009)” van toepassing is op deze Basisovereenkomst, voor zover daar in deze Basisovereenkomst niet van wordt afgeweken.
2. Dienstverleners zijn HKZ- dan wel gelijkwaardig gecertificeerd.
3. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat de Dienstverleners de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector toepassen.
4. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners de medezeggenschap van Inwoners waarborgen conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.
5. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners bij het aanbieden van de Hulp bij het Huishouden zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 8: Protocollen**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat indien de Inwoner het uitvoerend personeel de huissleutels toevertrouwt, Dienstverleners daarvoor een sleutelprotocol opstellen en hanteren waarin in ieder geval waarborgen zijn opgenomen omtrent het kopiëren van huissleutels.
2. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners toegerust dienen te zijn voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde Hulp bij het Huishouden. Dienstverleners hanteren onder meer protocollen inzake:

- a. melden van een calamiteit (GGD);
- b. weigering en stopzetten van de ondersteuning, bijvoorbeeld bij agressie of plaatsing in een Wlz-instelling;
- c. verlening van Spoedhulp;
- d. actieve signalering;
- e. overlijden;
- f. tijdelijke opname.

#### **Artikel 9: Keuzevrijheid Inwoner en vervanging van hulpverlener**

1. Na een positief besluit van de Gemeente over ondersteuning aan de Inwoner middels Basis dan wel Plus, is het aan de Inwoner om de Dienstverlener te kiezen. Als de Inwoner geen voorkeur voor een Dienstverlener heeft en niet wil kiezen, verwijst de Gemeente de Inwoner in toerbeurt naar een gecontracteerde Dienstverlener op alfabetische volgorde.
2. Gemeente en Dienstverleners erkennen de keuzevrijheid van de Inwoner en daarmee de mogelijkheid tot opzegging door de Inwoner van het Plan van aanpak met inachtneming van een opzegtermijn. Deze termijn is nooit langer dan de termijn tot en met het einde van de eerst volgende ondersteuningsperiode waarin de opzegging heeft plaatsgevonden. De Inwoner wendt zich tot de Dienstverlener en tot de Gemeente indien opzegging plaatsvindt.
3. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat de mogelijkheid dient te bestaan dat Inwoner bij ontevredenheid en met opgaaf van redenen een andere huishoudelijke hulpverlener krijgt toegewezen, onverlet de keuze van Inwoner om tot opzegging van de Plan van aanpak met de Dienstverlener over te gaan en te kiezen voor een andere Dienstverlener.
4. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners alles in het werk stellen om een vaste team van krachten per Inwoner te garanderen.
5. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners bij verlof, ziekte of afwezigheid anderszins van de hulpverlener, alleen bij inwoners met regieverlies of waar spoedhulp aan de orde is verplicht zijn tot uiterste inspanning m.b.t. vervanging. Voor inwoners met een besluit voor 'basis' geldt dat vervanging niet vanzelfsprekend is en wordt in overleg met de inwoner bepaald hoe dit kan worden opgelost.

#### **Artikel 10: Start hulpverlening en wachtlijsten**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners de hulpverlening in overleg met de Inwoner starten binnen 5 werkdagen of op een tijdstip dat in overleg en met goedkeuring van de Inwoner is afgesproken.
2. Indien sprake is van spoedeisende hulp, in principe alleen mogelijk als sprake is van terminaliteit, (éénouder)gezinnen met kinderen jonger

dan 12 jaar en/of als sprake is van de verzorging van een hulpbehoevende huisgenoot, start de Dienstverlener binnen 24 uur na het I-Wmo bericht.

3. De termijn van 5 werkdagen start op de datum dat de Dienstverlener van een daartoe bevoegd persoon van de Gemeente (opgenomen in de Deelovereenkomst) een melding ontvangt. Indien de Dienstverlener de Inwoner niet binnen 5 werkdagen kan helpen is sprake van een wachtlijst, tenzij Inwoner zelf kiest voor een startdatum die niet binnen de genoemde 5 werkdagen ligt.
4. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat, als Dienstverleners wachtlijsten hebben of wegens vakantie/ziekte tijdelijk de zorg niet kunnen leveren, deze Dienstverleners eerst zelf en in overleg met de Gemeente(n) naar een gelijkwaardige oplossing zoeken voor het inzetten van hulpverleners via de andere gecontracteerde Dienstverleners. Als de Dienstverleners een dergelijke oplossing na 5 werkdagen niet vinden, kan de Gemeente zelf andere partijen dan de gecontracteerde Dienstverleners benaderen, om de Inwoners op de wachtlijst toch in zorg te nemen. De Dienstverleners dienen hieraan hun medewerking te verlenen en ook de volledige kosten te dragen voor het bereiken van deze oplossing, waaronder altijd valt de inzet van genoemde medewerkers en gemeentelijke uitvoeringskosten (€ 150,00 per keer).
5. De Hulp bij het Huishouden kan worden uitgevoerd op werkdagen en op zaterdag, altijd in overleg met de Inwoner.

#### **Artikel 11: Plan van aanpak, klachten en verantwoordelijkheden Inwoner**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners alle relevante specifieke afspraken inzake de hulpverlener en de hulpverlening vastleggen in een Plan van aanpak met de Inwoner.
2. Dienstverleners schrijven procedures helder uit zodat voor de Inwoner duidelijk is waar hij met eventuele klachten terecht kan. De klachtenregeling van de Dienstverleners is in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Dienstverleners nemen deze klachtenregeling standaard op in hun informatiemap.
3. De Dienstverleners maken het Plan van aanpak op in tweevoud en laten deze in tweevoud ondertekenen. Ondertekening van het Plan van aanpak moet plaatsvinden door de Inwoner, door een door de Inwoner aangewezen persoon op basis van machtiging of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijk vertegenwoordiger.
4. Looptijd van het Plan van aanpak is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven Besluit. Tussentijdse opzegging van het Plan van aanpak door Inwoner blijft mogelijk.

5. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners bij aanvang van de dienstverlening aan de Inwoner, de Inwoner in ieder geval de volgende informatie in voor de Inwoner begrijpelijke taal ter beschikking stelt in het de Plan van aanpak:
  - de wijze van uitvoering van de hulpverlening;
  - het afzeggen van de hulpverlener;
  - het weigeren en stopzetten van de hulpverlening;
  - de wijze van ziekte- en vakantievervangings;
  - de klachtenregeling.
6. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners het Plan van aanpak en andere informatie opnemen in een informatiemap die bij Inwoner in huis blijft. Op verzoek van de Inwoner blijft een kopie achter bij beëindiging, waarbij bedrijfsgevoelige informatie die niet relevant is voor opvolgende Dienstverleners of derde partijen door de Dienstverleners mag worden verwijderd.
7. In de informatiemap bevindt zich bovendien een algemeen telefoonnummer, een emailadres en een spoedtelefoonnummer voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties. Telefoonkosten moeten gebaseerd zijn op lokaal tarief, uitgaande van een vaste verbinding of van een 0800-nummer. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat de Inwoner de organisatie van de Dienstverleners tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag (8.00h – 18.00h) en op zaterdagochtend (08.00 h- 12.00h) kan bereiken.
8. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat, onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de Inwoner voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het Besluit, de Dienstverlener de Inwoner attendeert op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw Besluit ligt te allen tijde bij de Inwoner of diens wettelijk vertegenwoordiger.

**Artikel 12: Informatieverstrekking van Dienstverleners aan de Gemeente en aan de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners jaarlijks meewerken aan een cliëntervaringsonderzoek zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning dit aan de Gemeente opdraagt uit te voeren. Dienstverleners gaan ermee akkoord dat de Gemeente de uitkomsten van dit onderzoek aan Inwoners ter beschikking kan stellen bij het maken van een keuze voor één van de Dienstverleners.
2. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners de noodzakelijke informatie over onder andere de hulpverlening die de Gemeente nodig heeft voor het uitvoeren van (materiële) controles ten behoeve van het kunnen voldoen aan (wettelijke) verantwoordingseisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de Wet maatschappelijke

- ondersteuning, verstrekken.
3. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners elk jaar een rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak) leveren aan zowel Gemeente als aan Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
  4. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners informatiemateriaal ter beschikking stellen aan de Gemeente volgens een door de Gemeente aan te leveren format. De informatie moet de Inwoner ondersteunen in het maken van de keuze voor één van de Dienstverleners van hulpverlening in natura. De informatie wordt door de Gemeente gebruikt op haar website.
  5. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners jaarlijks, binnen 5 maanden na afloop van het betreffende jaar, het jaarverslag leveren aan zowel Gemeente als aan Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade. De kosten voor het verslag zijn voor rekening van de Dienstverleners.
  6. Dienstverleners overleggen aan de gemeente, voor 1 juni na afloop van het betreffende jaar, uit eigen beweging of op verzoek een door hun accountant gewaarmerkt financieel overzicht van de geleverde diensten indien de omzet meer dan €100.000 bedraagt.
  7. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat, indien de Gemeente dit wenst een door de Gemeente aan te wijzen accountant inzage in de administratie krijgt van Dienstverleners.
  8. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat zij elkaar per ommekeer informeren omtrent relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering en de uitvoering Hulp bij het Huishouden (fusies, overnames, wijzigingen in de indicatiestelling, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de hulpverlening.
  9. Met nadruk wordt gesteld dat bedrijfsgevoelige informatie die geen impact heeft op Inwoners niet ter beschikking wordt gesteld aan de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade.

### **Artikel 13: Bijzondere regelingen Contract**

1. De gemeente heeft als sociale doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet de gemeente door Social Return als sociale voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten. Hiertoe komen Gemeente en Dienstverleners overeen dat zij in de deellovereenkomstde afspraak opnemen, waarbij de dienstverlener verplicht is om als Social Return tenminste 5% van de inschrijfsom realisatie exclusief btw en exclusief latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk, aan te wenden voor een sociaal rendement.
2. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat zij in de



deelovereenkomst mogelijkheden kunnen opnemen voor innovatieve projecten per Dienstverlener verschillend en altijd pas na akkoord door de Gemeente.

3. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat zij gezamenlijk en op een voor alle partijen acceptabele manier zullen werken aan de realisatie van voorliggende en algemene voorzieningen. De Gemeente verwacht van Dienstverleners voorstellen voor de transformatie van individuele voorzieningen naar voorliggende voorzieningen. De Gemeente wil samen met de Dienstverleners afspraken maken hoe deze ontwikkeling verder vorm te geven.
4. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat Dienstverleners bij het leveren van de gevraagde dienst de eventuele gevolgen voor het milieu beperkt of verminderd worden. Dit betekent onder meer dat milieuvriendelijk vervoer gestimuleerd wordt, dat interne bedrijfsvoering zo milieuvriendelijk als mogelijk wordt ingericht (bijvoorbeeld aard en wijze van gebruik materialen) en dat de gebruikte schoonmaakmiddelen het milieu minimaal belasten.

#### **Artikel 14: Inkoopnetwerk en evaluatie**

Evaluatie van de Basisovereenkomst is gedurende de looptijd ervan één maal per kalenderjaar mogelijk op initiatief van elke deelnemende Partij. Indien geen enkele partij behoefte blijkt te hebben aan een evaluatie vindt deze niet plaats.

#### **Artikel 15: Wijzigingen in deze Basisovereenkomst**

1. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat de voorwaarden met betrekking tot deze Basisovereenkomst en de onderliggende Deelovereenkomst bespreekbaar worden in het Inkoopnetwerk, conform artikel 14 indien:
  - a. de gehele hulpvraag binnen de Gemeente zich significant anders ontwikkelt dan bekend;
  - b. wetgeving of beleid op Europees, nationaal of Gemeentelijk niveau noopt tot aanpassing;
  - c. sprake is van onvoorziene omstandigheden die door alle bij de Basisovereenkomst betrokken partijen als zodanig worden aangemerkt.
2. Mineure wijzigingen in de Basisovereenkomst en de Deelovereenkomsten worden vastgelegd in separate bijlagen. Majeure wijzigingen leiden tot een aangepast Basisovereenkomst en Deelovereenkomst. De Gemeente en de Dienstverleners bepalen onderling wat naar hun mening mineur is en wat majeure. Bij verschil van mening is de wijziging per definitie majeure.

#### **Artikel 16: Sanctiemogelijkheid**

1. De Gemeente heeft de bevoegdheid de deelname van een Dienstverlener aan deze Basisovereenkomst op te schorten, als blijkt

dat de Dienstverlener niet aan de voorwaarden voldoet zoals omschreven in de artikelen 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.

2. De Gemeente heft de opschorting van deelname conform lid 1 op zodra de Dienstverlener heeft aangetoond weer te voldoen.
3. De Gemeente heeft de bevoegdheid de deelname van een Dienstverlener aan deze Basisovereenkomst op te zeggen indien zij driemaal gebruik maakt van de bevoegdheid tot opschorting zoals genoemd in lid 1. Een verzoek tot deelname aan deze Basisovereenkomst van deze Dienstverlener zal dan gedurende vijf jaar niet door de Gemeente in behandeling worden genomen, daar zij in dat geval een beroep doet op artikel 3 lid 4.

#### **Artikel 17: Algemene voorwaarden**

1. Op deze Basisovereenkomst, en ook het onderliggende Contract, zijn de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Kerkrade voor leveringen en diensten 2017 van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid in de eerdergenoemde documenten geldt de volgende rangorde in afnemende volgorde van belangrijkheid:
  - a. Deelovereenkomst
  - b. Basisovereenkomst
  - c. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Kerkrade voor leveringen en diensten 2017 (bijlage 2)
2. De Gemeente en Dienstverleners komen specifiek overeen dat de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverleners niet van toepassing zijn op deze Basisovereenkomst noch op de Contracten. De leveringsvoorwaarden zijn wel van toepassing op de te sluiten individuele Plannen van aanpak met Inwoners.

#### **Artikel 18: Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Op deze Basisovereenkomst en alle onderliggende overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat geschillen en/of klachten met betrekking tot deze Basisovereenkomst en de te sluiten Contracten voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechterlijke instanties.
3. Gemeente en Dienstverleners komen overeen dat vorderingen niet ontvankelijk zijn als niet eerst op basis van mediation is geprobeerd het geschil naar tevredenheid van alle partijen op te lossen. De kosten voor mediation worden door de betrokken partijen gezamenlijk gedragen.

#### **Artikel 19: Aansprakelijkheid Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade**

De Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade, noch één der leden persoonlijk, is nooit op enigerlei wijze aansprakelijk te stellen voor geleden

schade voortvloeiend uit deze Basisovereenkomst.

**Artikel 20: Bijlagen**

Onderdeel van deze Basisovereenkomst vormen de volgende bijlagen:

- Bijlage 1:** Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 2:** Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Kerkrade voor leveringen en diensten 2017
- Bijlage 3:** Melden GGD “Eerste stappen bij het melden van een calamiteit Wmo”

**OP DEZE WIJZE** kwamen de Partijen tot de Basisovereenkomst

Gemeente Kerkrade

.....

---

**De heer J. Paas**

Wethouder

Datum:

**de heer/mevrouw .....**

functie .....

Datum:

Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning Kerkrade

---

**De heer M.F.W. Simons**

Voorzitter

Datum:

**Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

**Bijlage 2:** Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Kerkrade voor leveringen en diensten 2017

**Bijlage 3** Melden GGD “Eerste stappen bij het melden van een calamiteit Wmo”