



GEMEENTE

UTRECHTSE HEUVELRUG

Deze Deelovereenkomst voor het leveren van Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp (de **Overeenkomst**) gaat in op 1 april 2015.

- Gemeente Utrechtse Heuvelrug (de **Gemeente**), publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Kerkplein 2 te Doorn, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.A. Nijhof, wethouder van Utrechtse Heuvelrug, zulks ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 11 november 2014.

en

- **Aanbieders** genoemd in **bijlage 1**.

De Overeenkomst noemt **Aanbieders** ook separaat van elkaar **Aanbieder**.

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

#### **Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:**

- A. Gemeente is op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verantwoordelijk voor de zelfredzaamheid en participatie van haar Inwoners, waartoe zij een Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp wil organiseren.
- B. Gemeente is beleidsinhoudelijk en financieel gezien genoodzaakt de huidige voorziening voor Huishoudelijke hulp anders in te richten dan nu het geval is.
- C. Deze gereorganiseerde diensten moeten financieel aantrekkelijker zijn voor de Gemeente, waarborgen bieden voor de continuïteit van Huishoudelijke hulp aan bestaande Cliënten (voor zover deze ook in 2015 gebruik zullen maken van de Huishoudelijke hulp) en vrijheid bieden aan de Inwoners bij hun keuze voor een Aanbieder.
- D. Partijen wensen voor de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp verdere afspraken vast te leggen in de Overeenkomst. Gemeente sluit de Overeenkomst met de Aanbieders genoemd in bijlage 1.
- E. De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp moet voldoen aan de door Gemeente opgestelde visie waarbij mogelijkheden van Inwoners centraal staan, de eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen. Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten, waarbij die ontschotting gepaard kan gaan met het verantwoorden van voortgang en resultaten van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp.
- F. Partijen realiseren 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 en het verandervermogen van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- G. De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. De Maatwerkvoorziening wordt ingezet als een Inwoner over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.

## **Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:**

### **Artikel 1: Begrippen**

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

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

*Besluit:* een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp.

*COB-overeenkomst:* de overeenkomst voor een Communicatie-, Overleg- en Besluitvormingsstructuur Inkoopnetwerk Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp, opgezet door Gemeente voor ondertekening op 1 april 2014.

*Collectieve voorziening:* collectief georganiseerde (Maatwerk)voorziening.

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

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

*Gemeente:* Gemeente Utrechtse Heuvelrug.

*Inwoner:* een inwoner geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP) van Gemeente Utrechtse Heuvelrug.

*Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp:* op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten ten behoeve van het voeren van een gestructureerd huishouden.

*Ondersteuningsplan:* een, tijdens het toegangstraject tussen Inwoner en Gemeente opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn Sociaal netwerk, Algemene- en/of Maatwerkvoorzieningen door Partijen met als doel Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. Het Ondersteuningsplan biedt op het gebied van Maatwerk een bandbreedte zodat Partijen bij hun inzet flexibel kunnen inzetten naar behoefte. Als dit nodig of wenselijk is, wordt bij het opstellen van een Ondersteuningsplan de expertise van een specialist ingebracht.

*Overeenkomst:* de Overeenkomst.

*Participatie:* deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

*Periode:* periode van vier weken, gelijk oplopend met de periodes zoals het Centraal Administratiekantoor (CAK) die hanteert bij het uitvoeren van de eigen bijdrage regelingen.

*Resultaat:* Partijen streven met de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp naar het bevorderen, het behoud of het ondersteunen van de zelfredzaamheid van een Inwoner, die zonder deze Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp niet in staat zou zijn een gestructureerd huishouden te voeren.

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



*Toegang:* het proces dat Inwoner doorloopt om een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen, waarbij Gemeente voorbereidende werkzaamheden uitvoert voor het nemen van een Besluit.

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

*ZZP'er:* Zelfstandige zonder personeel.

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

Aanbieder voert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp uit conform de Overeenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

## **Artikel 3: Algemene voorwaarden**

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden (**bijlage 3**) van de gemeente Utrechtse Heuvelrug van toepassing.
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 de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp kan Aanbieder de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren, voor zover dit geen strijd oplevert met de Overeenkomst en bijlagen.
4. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
  - de Overeenkomst en bijlagen;
  - de COB-overeenkomst;
  - de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

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

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

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

1. Aanbidders kunnen deelname aan de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige 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.
3. Gemeente kan de Overeenkomst met Aanbidders, beargumenteerd, tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens 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 hij de Overeenkomst opzegt met alle Aanbidders tegelijk, waarna de Overeenkomst voor Partijen eindigt.
4. Gemeente controleert steekproefsgewijs of Aanbidders de Maatwerkvoorziening uitvoeren zoals uitgewerkt in het Besluit en de Dienstverleningsopdracht. Als Gemeente constateert dat Aanbieder toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij 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 terugtrekt bij dezelfde Aanbieder, dan voldoet Aanbieder niet meer aan de voorwaarden van de Overeenkomst en maakt Gemeente richting deze Aanbieder gebruik van zijn mogelijkheden onder artikel 5 lid 5. De Aanbieder kan dan gedurende drie jaar daarna niet deelnemen aan de Overeenkomst.

5. Gemeente kan de Overeenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct 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 COB-overeenkomst gestelde voorwaarden.Gemeente zet de Overeenkomst voort 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 COB-overeenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating sluit zij met Aanbieder namens alle Partijen de Overeenkomst inclusief de conform de COB-overeenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen. Als nieuwe Aanbieders toetreden stelt Gemeente bestaande Aanbieders daarvan in kennis.

#### **Artikel 7: Eisen aan de Maatwerkvoorziening**

1. Aanbieder voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp 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 de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van deze Maatwerkvoorziening.

#### **Artikel 8: Prijsstelling**

Aanbieder die een Dienstverleningsopdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp ontvangt, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen op **bijlage 2**.

#### **Artikel 9: Overmacht**

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

#### **Artikel 10: Gedeeltelijke nietigheid**

Indien de Overeenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Overeenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

#### **Artikel 11: Evalueren en wijzigingen**

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

#### **Artikel 12: Geschillen**

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de COB-overeenkomst.


**Artikel 13: Rechtskeuze**

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

**OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Overeenkomst.**

**Gemeente Utrechtse Heuvelrug:**

**Naam aanbieder:**

  
\_\_\_\_\_  
De heer J.A. Nijhof  
Wethouder  
Datum:  
\_\_\_\_\_  
De heer/mevrouw  
Functie  
Datum:

### Bijlage 1: Etalage

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door Gemeente.

Aanbieders die de Overeenkomst ondertekenen kunnen de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp leveren.

Dit zijn:

Nr.	Naam Aanbieder:



## **Bijlage 2: Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp**

1. *Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp.*
  - 1.1 Als de Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Aanbieders een of meer van de onder 1.3 genoemde activiteiten aanbieden in samenspraak met Inwoner.
  - 1.2 Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp is gericht op:
    - 1) het begeleiden van Inwoner bij zijn verslechterde zelfredzaamheid en/of participatie, of
    - 2) het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner, of
    - 3) het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner, met betrekking tot het voeren van een gestructureerd huishouden voor Inwoner die dit niet zelf kan realiseren en/of niemand in het Sociale netwerk kan vinden die dit kan realiseren en/of die geen gebruik kan maken van Algemene voorzieningen om dit te realiseren.
  - 1.3 Aanbieder kan een of meer van de volgende activiteiten aanbieden voor Huishoudelijke hulp:
    - 1) maaltijden (voor)bereiden;
    - 2) broodmaaltijden en warme maaltijden;
    - 3) licht huishoudelijk werk en kamers opruimen in huis;
    - 4) zwaar huishoudelijk werk onder andere stofzuigen, wc/badkamer reinigen;
    - 5) kleding en linnengoed wassen;
    - 6) signalering en doorgeleiding van de vraag naar de behoefte aan meer of andere zorg;
    - 7) signalering van gezondheidsrisico's en doorgeleiding van deze risico's naar reguliere hulpverlening;
    - 8) het samen met de Inwoner voeren van de regie.

De Inwoner bepaalt hoe de aan hem toegekende uren huishoudelijke hulp ingezet worden. In samenspraak met het servicepunt/dorpsteam kan deze lijst van mogelijke activiteiten uitgebreid worden.

2. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening.*
  - 2.1 Inwoner of diens vertegenwoordiger meldt zich met een ondersteuningsvraag bij de Gemeente.
  - 2.2 Beoordeling van de ondersteuningsvraag vindt plaats in een brede context. Daarbij wordt door de Gemeente de werkwijze gevolgd zoals beschreven in de dan geldende Wmo verordening.
  - 2.3 Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Aanbieders, cliëntondersteuners, *et cetera*). De Gemeente kan in het beoordelingsproces gebruik maken van externe expertise om een al dan niet integraal en onafhankelijk advies te geven.
  - 2.4 Op basis van de bevindingen voortgekomen uit 2.2. en 2.3. wordt in het aanvraagproces bepaald of Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van Inwoner, of Algemene voorzieningen voorhanden zijn en of een aanbod van Gemeente dient plaats te vinden in de vorm van Maatwerk.
  - 2.5 Gemeente geeft een Besluit af aan de Inwoner, als deze in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp. Zonder dit Besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp. Aanbieders kunnen alleen rechten ontleen aan de Overeenkomst als Inwoner over een Besluit beschikt.
  - 2.6 Inwoner komt in aanmerking voor de genoemde Beschikking als deze naar het oordeel van Gemeente (de indicatie) 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 verbeteren van de positie van Inwoner en evenmin een algemeen voorliggende of Algemene voorziening aanwezig is. Het precieze beoordelingskader dat Gemeente hanteert is opgenomen in de dan geldende verordeningen en het dan geldende uitvoeringsbeleid.

- 2.7 In het geval van Maatwerkvoorziening ontvangt Inwoner een Besluit voor twee uur per week. Indien uit onderzoek blijkt dat dit niet voldoende is, door specifieke redenen, dan schaaft Gemeente het aantal uren per week op naar twee uur en dertig minuten.
- 2.8 Indien Inwoner meer dan het maximaal aantal uur per week dat de Gemeente financiert (zie 2.7) nodig heeft, kan Aanbieder aan Inwoner de mogelijkheid bieden om de aanvullende zorg op particuliere wijze bij Aanbieder in te kopen met behulp van de door Gemeente te verstrekken Huishoudelijke hulp toelage (HHT).
- 2.9 Als de situatie van Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert casu quo vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene voorziening) waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening beëindigen.
- 2.10 In beginsel bepaalt Inwoner van welke Aanbieder hij Maatwerkvoorziening wil ontvangen. Gemeente kan hierbij op verzoek van Inwoner ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een cliëntondersteuner. Inwoner kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. Gemeente zal Inwoner daar actief op wijzen.
- 2.11 Aanbieder krijgt na het nemen van een Besluit een Dienstverleningsopdracht geformuleerd.

In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:

- a. startdatum en einddatum;
  - b. duur van de opdracht;
  - c. welke doelen en resultaten door middel van de activiteiten conform afsprakenkader behaald dienen te worden;
  - d. de gehoudenheid aan bepalingen die direct voortkomen uit de Overeenkomst die mogelijk anderszins niet expliciet worden omschreven in de Dienstverleningsopdracht.
- 2.12 Aanbieder start de verlening van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het Besluit of Dienstverleningsopdracht, tenzij sprake is van spoedondersteuning. Bij spoedondersteuning start de Aanbieder de verlening van ondersteuning aan Inwoners binnen 24 uur na ontvangst van een daarop gericht verzoek van de Gemeente. Aanbieder kan van deze termijnen afwijken, indien de Aanbieder daarover afspraken heeft gemaakt met Inwoner. Van de bij spoedondersteuning opgenomen termijn kan niet worden afgeweken.
- 2.13 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:
- beëindiging volgens 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 Inwoner beëindigd;
  - eenzijdig door Aanbieder beëindigd;
  - beëindiging wegens externe omstandigheden.



- 2.14 Monitoring van opdracht door Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de Overeenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan klantvervalsonderzoeken, *et cetera*).
3. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening en eisen daaraan.*
- 3.1 Aanbieder of een combinatie van Aanbieders die de Maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp uitvoert, doet dit in overeenstemming met de Beschikking van Gemeente en met – indien aanwezig – het Ondersteuningsplan. De Beschikking van Gemeente of het Ondersteuningsplan noemt voor Inwoner te bereiken doelen en resultaten. Aanbieder of de penvoerder van een combinatie van Aanbieders overlegt met Inwoner en Gemeente over de uitvoering van het Ondersteuningsplan voor wat betreft de Maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp.
- 3.2 Aanbieder verschaft Inwoner op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie die relevant is voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp, de wijze van uitvoering van de Maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp, specificaties en deskundigheden, weigeren of beëindigen van de Maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp, aanvullende dienstverlening en de tarieven daarvoor, financiële aspecten, klachtenafhandeling, rechten en inspraakmogelijkheden.
- 3.3 Aanbieders hanteren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp de geldende CAO VVT. Indien er geen CAO van toepassing is, kan de organisatie van de Aanbieder, met nadruk op de in te zetten personen, door Gemeente getoetst en beoordeeld worden. Hierbij zijn de beroepscompetentieprofielen en –vaardigheden, omschreven in de op de branche van toepassing zijnde CAO, als norm hanteerbaar. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst, voor ingehuurd personeel en voor ZZP'ers.
- 3.4 Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerkvoorziening bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
- 3.5 De volgende, *niet limitatieve* lijst van wet- en regelgeving en normen is van toepassing op de Overeenkomst:
- a) de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
  - b) de dan geldende Wmo verordening, Besluit en Wmo beleidsregels;
  - c) de Wet bescherming persoonsgegevens;
  - d) de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
  - e) de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector;
  - f) het Burgerlijk Wetboek;
  - g) de Mededingingswet.
- 3.6 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Aanbieders een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 3.7.1 Aanbieders melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening direct bij Gemeente.
- 3.7.2 Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal dit per mail [teamleiders@samelopdeheuvelrug.nl](mailto:teamleiders@samelopdeheuvelrug.nl) te melden bij Gemeente, met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en Inwoner waar deze is signaleerd. Huishoudelijke hulp
- 3.8 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Aanbieder of combinatie van Aanbieders heeft de mogelijkheid dienstverlening aan Inwoner te stoppen. In beide gevallen geldt dat Inwoner of Aanbieder een opzegtermijn van een kalendermaand in acht moet 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 Gemeente. De

Aanbieder werkt mee aan een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van Inwoner met ondersteuner van huidige naar nieuwe Aanbieder. Als Inwoner of Aanbieder niet akkoord is met opzegging geeft Gemeente een voor alle partijen bindend advies. Gemeente kan bovendien besluiten, op verzoek van Inwoner of Aanbieder, de genoemde opzegtermijn te verkorten.

- 3.9 Het beëindigen van de Voorziening is slechts mogelijk op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval:
- a. een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de hulpverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit Inwoner, maar ook vanuit de handelwijze van familie van Inwoner;
  - b. een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
  - c. hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de hulpverlener;
  - d. het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door Inwoner, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Aanbieder.
- 3.10 Aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp wordt voortgezet of overgedragen, totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van Gemeente in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd.
- 3.11 Aanbieder kan naast zorg in natura aan Inwoner, ook particuliere zorg leveren indien Inwoner aanvullende zorg nodig heeft.
- 3.12 Bij overlijden, bij opname in een verpleeghuis en bij langdurige ziekenhuisopname van de Inwoner, heeft de partner (gehuwd, geregistreerd partnerschap, samenwonend) van deze Inwoner gedurende 6 weken recht op voortzetting van de Voorziening, waarbinnen deze partner de mogelijkheid heeft een Besluit aan te vragen.
4. *Wijze van monitoren van de Maatwerkvoorziening*
- 4.1 Partijen treden met elkaar in overleg op het moment dat een van beide of beide Partijen over signalen beschikt die kunnen duiden op een risicovolle situatie bij Aanbieder (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de dienstverlening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt en een van beide of beide Partijen het van belang acht om hierover in overleg te treden. Dit overleg gaat vooraf aan hetgeen in 4.2 is gesteld.
- 4.2 Gemeente heeft het recht om op eigen kosten 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 de Maatwerkvoorziening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt 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 COB-overeenkomst.
- 4.3 Aanbieders leveren elk jaar eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen aan Gemeente. Bij het definiëren van "klacht" hanteren Aanbieders de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.



- 4.4 Gemeente hanteert prestatie-indicatoren bij het monitoren van de Overeenkomst en de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp. Voor de specifieke omschrijving van de prestatie-indicatoren zie **bijlage 4**.
5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van de Maatwerkvoorziening.*
- 5.1 Gemeente betaalt elke Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Dienstverleningsopdracht Maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp/Besluit uitvoert een all-in bedrag van € 21,50 per uur.
- 5.2 Aanbieder of combinatie van Aanbieders mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening 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 per vier weken, uiterlijk binnen drie weken na afloop van een periode van vier weken, een gespecificeerde verzamelfactuur conform het (digitale) format en (landelijke) standaarden voor berichtenuitwisseling en (landelijke) infrastructuur van de Gemeente. Partijen gebruiken bij de uitwisseling van gegevens over Inwoners het burgerservicenummer. Gemeente betaalt na ontvangst na controle de factuur binnen 30 kalenderdagen op de geaccordeerde regels.
- 5.4 Indien Gemeente een of meer factuurregels niet kan accorderen zal Gemeente binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met Aanbieder. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag Gemeente betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd.
- 5.5 Aanbieder mag correcties en/of verrekeningen alleen in de volgende periode bij Gemeente in rekening brengen.
- 5.6 Met betrekking tot no-shows ligt het risico bij Aanbieder. Gemeente verwacht dat Aanbieder duidelijke afspraken maakt met Inwoner. Indien een Inwoner niet tijdig afzegt, is Aanbieder bevoegd de kosten op Inwoner te verhalen indien hier vooraf duidelijke afspraken over gemaakt zijn met Inwoner. Kosten zijn niet declarabel bij Gemeente.
- 5.7 Aanbieders die de dienstverlening uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Cliëntniveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Aanbieders moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
- 5.8 Tegelijk met het sturen van de facturen aan Gemeente, leveren Aanbieders gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. 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 Gemeente.
- 5.9 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 dienstverlening 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.
- 5.10 Gemeente kan het uurtarief genoemd in punt 5.1 jaarlijks aanpassen per 1 januari. Zij moet dit dan schriftelijk kenbaar maken aan Aanbieders uiterlijk 1 september van het voorgaande kalenderjaar.
- 5.11 Omdat Gemeente publieke middelen besteedt, moet zij over al haar uitgaven aan kunnen tonen dat deze rechtmatig zijn. Dat betekent dat voor elke factuur aangetoond moet kunnen worden, dat de afgesproken dienst is geleverd. Aanbieder moet kunnen aantonen of



aannemelijk maken dat de afgesproken dienstverlening is geleverd of dat het afgesproken resultaat is bereikt. Gemeente houdt hierbij de mogelijkheid open dat:

- de accountant van Aanbieder de verantwoording toetst, waarbij het minimale vereiste is dat (steekproef)controle mogelijk is, of
- de accountant een AO/IC onderzoek doet naar de administratieve organisatie en interne controle, of
- naast afspraken over de verantwoording over de geleverde diensten er ook afspraken gemaakt kunnen worden over de resultaten en de kwaliteit van de dienstverlening.<sup>1</sup>

- 5.12 Aanbieders leveren ieder jaar vóór 15 maart, voor het eerst in 2016, een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Gemeente kan van eerder genoemde datum afwijken indien Aanbieder onder het bedrag van EUR 50.000,00 aan Maatwerk Huishoudelijke hulp levert in betreffend kalenderjaar. Aanbieders voor wie betreffende afwijking geldt, geldt een verplichting om mee te werken aan een steekproefsgewijze materiële controle voor de toetsing van de rechtmatigheid.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Partijen passen 5.11 aan de overeenkomsten voor maatwerkvoorziening begeleiding en de overeenkomsten voor individuele voorzieningen jeugdhulp aan zodra nieuwe bepalingen op dit onderdeel beschikbaar komen.

<sup>2</sup> Partijen passen 5.12 aan de overeenkomsten voor maatwerkvoorziening begeleiding en de overeenkomsten voor individuele voorzieningen jeugdhulp aan zodra nieuwe bepalingen op dit onderdeel beschikbaar komen.

### **Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden**

Vindplaats: [http://www.heuvelrug.nl/ondernemer/documenten\\_45003/item/algemene-inkoopvoorwaarden-gemeente-utrechtse-heuvelrug\\_55625.html](http://www.heuvelrug.nl/ondernemer/documenten_45003/item/algemene-inkoopvoorwaarden-gemeente-utrechtse-heuvelrug_55625.html)

#### **Bijlage 4: Monitoring**

[Nader te bepalen]