



- A. Deze nota is in overleg met de volgende disciplines geconcipieerd: financiën B&O, concernjurist, communicatie
- B. Er is overeenstemming
- C. Er heeft overleg plaatsgevonden de portefeuillehouder Willems

KORTE INHOUD (GELIJKDUIDEND AAN VOORBLAD)

Inkoop nieuwe taken sociaal domein 2015 (basisversie DVO)

---

## 1. Aanleiding.

Om de nieuwe taken in het sociaal domein per 2015 uit te kunnen voeren dient onze gemeente contracten af te sluiten met aanbieders die kunnen voorzien in de (mogelijk) ondersteuningsvraag van onze burgers. Daartoe is begin dit jaar een proces van bestuurlijk aanbesteden gestart, dat inmiddels een belangrijk besluitvormingsmoment – de eerste tranche overeenkomsten voor 2015 - nadert. Alvorens uw College in november definitieve overeenkomsten per aanbieder voor te kunnen leggen, dient uw College de ‘basisversie van deze overeenkomsten vast te stellen. Deze “lege” versie vormt de basis voor het per instelling ‘vullen’ van de Bijlage waarin prestatie en prijs worden vastgelegd. Het aldus vastgestelde pakket wordt begin november opnieuw aan uw College voorgelegd, waarna de contracten definitief worden getekend.

## 2. Relatie met bestaand beleid.

Onze gemeente bereidt zich samen met de 5 andere gemeenten in Maastricht-Heuvelland en voor wat betreft de Jeugdzorg ook met de 12 gemeenten in de Westelijke Mijnstreek en Parkstad – voor op de nieuwe taken in het sociaal domein. Onze Gemeenteraad heeft hiervoor in februari de kaders vastgesteld, waaraan uw College o.a. middels de collegenota's ‘Nadere invulling regie en opdrachtgeverschap Sociaal Domein’ (maart 2014) en ‘Nadere kaders inkoop sociaal domein 2015’ (juni 2014) verder invulling heeft gegeven.

Recent hebben de 17 andere gemeenten in Zuid-Limburg besloten Maastricht als centrumgemeente de inkoop voor de Jeugdzorg in 2015 te laten verzorgen. U heeft hierover zelf besloten op 8 juli 2014 (en de gemeenteraad op 16 september 2014). In overleg met de andere gemeenten in Maastricht-Heuvelland is besloten dit te integreren in de reeds lopende bestuurlijke aanbesteding.

Bij brief van 22 juli 2014 is Maastricht door het kabinet aangewezen als centrumgemeente voor Maastricht-Heuvelland én de Westelijke Mijnstreek voor de functie Beschermd Wonen. Ook deze functie is meegenomen in onderhavig traject.



### 3. Gewenst beleid en mogelijke opties.

In de afgelopen twee maanden is in een viertal ontwikkeltafels gewerkt aan een inkoop-aanpak, waarmee invulling wordt gegeven aan de door u gestelde kaders. Dit proces is door alle betrokken partijen als zeer constructief ervaren. De vier ontwikkeltafels betroffen

- Dienstverleningsovereenkomst
- Prijs-Prestatie
- Kwaliteit
- PGB-ZIN<sup>1</sup>

Deze ontwikkeltafels hebben geresulteerd in een concept-dienstverleningsovereenkomst met een zestal bijlagen. De eerste twee betreffen prijs-prestatie (incl. PGB), waarbij de eerste de individuele afspraken per aanbieder bevat en de tweede beschrijft hoe de aanbieders hun prijzen dienen te bepalen. De derde betreft kwaliteit, de vierde uitsluitingsgronden, de vijfde afspraken over de toepassing van Social Return en de laatste een lijst met afkortingen. Er ontbreken nog 2 bijlagen over respectievelijk administratieve processen/systemen en over evaluaties/rapportages. Hierin wordt uiterlijk 31 december 2014 voorzien, waarbij het voorstel deze in mandaat te geven aan de (lokaal invullen), als lid van de directiegroep Sociaal Domein Maastricht Heuvelland. In deze concepten zijn alle meegegeven kaders nader uitgewerkt, respectievelijk geborgd. Onderstaand lichten we dit toe, beginnend met een viertal brede kaders vanuit de nota Nadere Invulling regie en opdrachtgeverschap (18-3-14) en daarna de nadere kaders uit de nota Nadere kaders inkoop sociaal domein (8-7-14)

*Uw besluit (maart): Het garanderen van een voldoende aanbod aan zorg en ondersteuning...*

Door de voorliggende concepten wordt gerealiseerd dat elke aanbieder van zorg tegen redelijke tarieven en eisen in staat wordt gesteld zijn aanbod in 2015 te continueren, terwijl tegelijkertijd ruimte wordt gecreëerd voor nieuwe aanbieders. Via voorliggende DVO's worden vrijwel<sup>2</sup> alle nieuwe taken voor de Jeugdwet en de Wmo 2015 ingekocht. Het betreft:

Wmo 2015:

- Individuele begeleiding volwassenen
- Individuele begeleiding volwassenen met een zintuigelijke beperking
- Persoonlijke verzorging bij algemene dagelijkse levensverrichtingen volwassenen
- Groepsbegeleiding ouderen
- Groepsbegeleiding volwassenen met een verstandelijke of lichamelijke beperking
- Groepsbegeleiding volwassenen met een zintuigelijke beperking
- Groepsbegeleiding Langdurig Zorgafhankelijken
- Inloofunctie Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)
- Kortdurend verblijf
- Beschermd wonen

Jeugdwet

- Ambulante individuele jeugdbegeleiding
- Residentiële behandeling (jeugd)
- Crisisopvang
- Ambulante groepsjeugdhulp

<sup>1</sup> Persoonsgebonden budget – zorg in natura

<sup>2</sup> Een zeer beperkt deel wordt via landelijke/bovenregionale arrangementen ingekocht.



- Ambulante Behandeling
- Begeleid wonen jeugdigen met een (lichte) verstandelijke beperking
- Behandeling jeugd-GGZ
- Verblijf zonder overnachting jeugd-GGZ
- Verblijf 24 uren: residentieel jeugd-GGZ
- Casemanagement
- Consultatie
- Detachering

*...binnen de financiële kaders...*

Ook wordt door de voorliggende concepten gegarandeerd dat de gemeente tenminste 100% van de bestaande capaciteit aan ondersteuning kan continueren tegen fors lagere tarieven dan in 2013. Daarnaast worden middelen gereserveerd voor risico's. Hoewel Jeugdwet en Wmo 2015 nadrukkelijk open einde regelingen zijn, is hiermee in redelijke mate geborgd dat binnen de financiële kaders wordt gebleven.

Met betrekking tot de prijs geldt dat op het geldende tarief per arrangement van de aanbieder, de rijkskorting in mindering wordt gebracht, alsmede een percentage voor risico's, voor uitvoeringskosten en voor innovatie. U vindt deze percentages per categorie terug op pagina 6. Dit leidt tot een nieuw, lager tarief voor 2015. Nieuwe aanbieders worden gecontracteerd op basis van een uit de historische tarieven afgeleid basis-prijs per arrangement.

Met betrekking tot het volume geldt dat de aanbieders hun huidige volume vermelden, alsmede hun mogelijk te realiseren volume. Dit huidige volume vormt in combinatie met het nieuwe tarief de basis voor bevoorschotting. Afrekening vindt plaats op basis van daadwerkelijk ingekochte zorg.

*...de voorwaarden scheppen voor het in 2015 voortbestaan van bestaande aanbieders...*

In de voorliggende concepten wordt voorgesteld om bestaande aanbieders de ruimte te geven om zelf (binnen door Rijk en gemeente gestelde kaders) te sturen op de kosten, de omvang en de vorm van ondersteuning. Dat doen we door vanaf 2015 niet langer te sturen (indiceren, inkopen) op uren en dagdelen, maar op arrangementen: het samenstel van inzet dat een klant in een bepaald jaar ontvangt op een bepaald terrein. Eenvoudig uitgedrukt: de gemeente bepaalt in overleg met de burger op welke terrein ondersteuning nodig is (ondersteuningsplan), de aanbieder bepaalt in overleg met de klant in de vorm van een plan van aanpak/behandelplan wat en hoe deze ondersteuning er uit ziet.

Daarbij wordt een passend arrangementstarief vastgelegd, dat is gebaseerd op de omzet historie van betreffende instelling. Hiermee wordt recht gedaan aan het feit dat verschillende instellingen verschillende zwaarten van klanten kennen. Hoewel aanbieders aangeven de kortingspercentages zeer fors te vinden, geven zij aan dat middels deze twee mechanismen de voorwaarden voor hun voortbestaan worden ingevuld.

*...en mogelijkheden creëren voor nieuw aanbod, nieuwe aanbieders (waaronder vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatief) en marktverschuiving (markt)*

Het staat elke professionele aanbieder die voldoet aan de minimumeisen vrij om een samenwerkingsovereenkomst met ons aan te gaan en daaronder een dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de gemeente(n) af te sluiten. Indien de aanbieder vervolgens (op basis van een door de gemeente vastgesteld ondersteuningsplan) klanten aan zich weet te binden, is hun toetreding tot de 'markt' een feit. Voor burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties, alsmede voor professionele organisaties die een algemeen toegankelijke voorziening willen realiseren worden nadere regelingen ontwikkeld. Deze worden separaat aan uw College voorgelegd. Financiering wordt gevonden in de voorliggende inkoop gehanteerde kortingen, i.c. het percentage voor nieuw aanbod/nieuwe aanbieders. Hierbij kan een relatie gelegd worden met uw voorstel aan de raad om in 2015 een



investeringsprogramma Duurzame Sociale Infrastructuur in te stellen. Hoe deze relatie er precies uitziet, beslist u als dit investeringsprogramma voorligt (1<sup>e</sup> kwartaal 2015).

*Uw besluit (juni): Bepalen dat klanten in beginsel bij hun zorgaanbieder blijven, tenzij de klant zélf wil veranderen van aanbieder, of de aanbieder in kwestie niet voldoet aan onze minimale eisen.*

De voorliggende concepten gaan hiervan uit.

*Uw besluit (juni): De intentie uitspreken het PGB als een adequaat alternatief vorm te geven, zowel uit het perspectief van klanten, als van aanbieders.*

Een volwaardig persoonsgebonden budget (PGB) vanuit klantperspectief wordt geregeld via de thans voorliggende Verordeningen Jeugdhulp en Wmo 2015. Overigens staat het bestaande PGB-aanbieders vrij om een DVO met gemeenten af te sluiten en op die manier Zorg-in-Natura leverancier te worden (mist zij voldoen aan de voorwaarden die de samenwerkingsovereenkomst en de DVO stellen). De verwachting is dat veel meer PGB-aanbieders in de nieuwe situatie voor een Zin-contract in aanmerking zullen kunnen komen dan via de huidige werkwijze via de zorgkantoren.

*Uw besluit: Instemmen met het voorleggen aan de pre-ontwikkeltafel van een korting op het budget vanwege nieuw aanbod en nieuwe aanbieders, bovenop de reeds vastgestelde rijkskortingen op het deelbudget sociaal domein, met de volgende omvang:*

<b>2015</b>	Rijkskorting	Korting mbt risico en uitvoering	Middelen tbv nieuw aanbod/ nieuwe aanbieders	Totaal
Jeugd	3%	5%+5%	7%	20%
Begeleiding individueel	11%	5%+3%	++PM%	19+PM%
Begeleiding groep	11%	5%+3%	++PM%	19+PM%
Kortdurend verblijf	0%	5%+3%	+PM%	8+PM%
Beschermd Wonen	0%	5%+3%	+PM%	8+PM%
Inloop GGZ	0%	5%+3%	+PM%	8+PM%
Hulp bij het Huishouden	nvt <sup>3</sup>	0%+0%	++PM%	PM%

Nader overleg in de ontwikkeltafel prijs-prestatie heeft geleid tot een invulling van de PM-posten in bovenstaande tabel. Daarnaast is op instigatie van de aanbieders een beperkte verschuiving van posten gedaan. Daarbij is er voor gewaakt dat het financieel perspectief voor de gemeente niet verslechterd. Voorgesteld wordt uit te gaan van de volgende percentages:

<sup>3</sup> Parallele besluitvorming m.b.t. het budget HbH loopt via het Beleidsplan Wmo 2015.



2015	Rijkskorting	Korting mbt uitvoering	Korting mbt risico	Middelen tbv nieuw aanbod/ nieuwe aanbidders	Totaal
Jeugd	3%	5%	5%	7%	20%
Begeleiding individueel	11%	5%	3%	1%	20%
Begeleiding groep	11%	5%	3%	6%	25%
Kortdurend verblijf	0%	5%	3%	5%	13%
Beschermd Wonen	0%	2%	3%	0%	5%
Persoonlijke verzorging	0%	5%	3%	12%	20%
Inloop GGZ	0%	5%	3%	17%	25%

U ziet in deze nieuwe percentages de productcategorie Hulp bij het Huishouden niet langer terug. In overleg met de aanbieders is besloten dat voor het beleid zoals dat is vastgelegd in het Addendum Beleidsplan Wmo 2015 de lopende contracten volstaan voor 2015. De inhoudelijke en financiële consequenties hiervan vindt u in genoemd Addendum, dat 23 september in uw College heeft voorgelegd. Hierin wordt aangenomen dat de financiële consequenties kunnen worden beperkt door reeds ingezet beleid en dat het resterende tekort kan worden opgevangen met behulp van de – aan te vragen – tijdelijke extra toelage voor Hulp bij het Huishouden, die door de Rijksoverheid is ingesteld.

*Uw besluit (juni): Instemmen met het stellen van (in ieder geval) de volgende voorwaarden aan de afspraken met aanbieders*

- a) *Budget volgt klant*
- b) *Inspanningsverplichting op meer resultaat per euro*

In de voorliggende concepten wordt voorgesteld om alle vormen van ondersteuning op 'budget volgt klant'-principe te gaan financieren. Dat betekent dat we raam- of 0-urencontracten afsluiten, waarin we vooraf geen vaste hoeveelheid ondersteuning inkopen. Pas indien een klant op basis van een geldige indicatie/ondersteuningsplan daadwerkelijk ondersteuning afneemt, wordt deze vergoed. Een uitzondering vormt de (diverse) verblijfsfunctie in de jeugdzorg. Vanwege de hoge mate van vaste kosten wordt hier voorgesteld om te werken met budgetten in plaats van klantvolgende tarieven. Dit is in lijn met het Regionaal Transitiearrangement uit 2013.

In de wettelijke en lokale kaders is bepaald welke resultaten aanbieders dienen te boeken. Deze zijn (tenminste) gelijk aan de bestaande resultaten. Aangezien de daartoe betaalde tarieven fors dalen, moet 'meer resultaat per euro' worden gerealiseerd.

*Uw besluit (juni): Instemmen met het in overleg met betrokken aanbieders nader afstemmen van in ieder geval*

- a. *Kwaliteit*
- b. *Terugdringing administratieve lasten*
- c. *Ontwikkeling van preventieactiviteiten en algemene voorzieningen*
- d. *Mogelijkheden tot (meer) resultaatfinanciering*
- e. *Invulling relatie gemeentelijke toegangsfunctie <> aanbieders*

Stand van zaken

Ad a)

In bijlage 3 van de DVO worden de gehanteerde kwaliteitskaders vastgelegd. Hierbij wordt uitgegaan van

- Bestaande systemen
- High trust, high penalty



Daarbij is wederzijds de intentie uitgesproken om gezamenlijk te komen tot een fors ander systeem, waar meer aandacht is voor resultaten en minder voor 'throughput' en procedures. Hiertoe wordt de ontwikkeltafel Kwaliteit in 2015 gecontinueerd.

Ad b)

De voorgestelde werkwijze met arrangementstarieven scheidt de mogelijkheid tot fors minder administratieve lasten. Deze mogelijkheid wordt evenwel in 2015 nog niet volledig benut, omdat nu nog wordt gewerkt met spiegelinformatie. Aanbieders geven aan dat dit geen probleem is, omdat alle informatie nu reeds door hen wordt geregistreerd. De werkwijze met 'arrangementen' zorgt wel dat aan de indicatie-kant administratieve druk afneemt. In ondersteuningsplannen kan namelijk worden volstaan met het toewijzen van productcategorieën. Kwalitatieve en kwantitatieve productspecificaties kunnen achterwege blijven. Daarnaast hoeven veel minder vaak herindicaties te worden gedaan, omdat aanbieders veel meer ruimte hebben om veranderingen in de vraag op te vangen door het aanbod – binnen de kaders van het ondersteuningsplan - aan te passen.

Ad c)

Het gemeentelijk beleid vraagt van aanbieders om aan deze bewegingen mee te werken. De voorliggende stukken geven hen daarvoor ruimte, maar dwingen hen (nog) niet op deze punten. Er is dus sprake van een inspanningsverplichting, in de wetenschap dat als hieraan niet wordt voldaan dit voor hen uiteindelijk niet zonder budgettaire consequenties kan blijven. Wel worden via de kortingen conform uw besluiten van maart en juli (en de door de gemeenteraad vastgestelde financiële uitgangspunten in de beleidskaders van februari 2014) specifiek op dit punt middelen vrijgemaakt (zie kolom 'nieuw aanbod' in de tabel bovenaan pagina 5). De inzet van deze middelen ligt thans niet voor maar is onderwerp van latere besluitvorming.

Ad d)

De beweging naar arrangementsfinanciering is (ook volgens betrokken aanbieders) een grote eerste stap richting resultaatfinanciering. Zeker aangezien deze gepaard gaat met de invoering van ondersteuningsplannen, waarin resultaten ook centraal staan.

Ad e)

In de afgelopen maanden is hierover zowel binnen de ontwikkeltafels als in andere beleids- en uitvoeringsgremia uitgebreid gesproken. De resultaten zoals vastgelegd in artikel 11 (met name lid 3 en 4) zijn breed gedragen. Overigens landen de resultaten niet slechts in de DVO. Ze zijn ook geland in de verordeningen en het addendum dat u heeft vastgesteld, alsmede in de implementatie van de uitvoering per 2015, zoals deze lokaal gestalte krijgt bij Sociale Zaken.

*Uw besluit (juni): we willen alleen zaken doen met 'goede werkgevers'.*

Behalve in artikel 8 van de reeds door u vastgestelde Samenwerkingsovereenkomst (8 juli 2014), is dit geland in de DVO, meest specifiek in de artikelen 5, 8 en 12.

### **Expliciete randvoorwaarde**

De thans voorliggende stukken zijn onder verantwoordelijkheid van de gemeenten in Maastricht-Heuvelland tot stand gekomen en kunnen rekenen op draagvlak onder de betrokken aanbieders. Daarbij is door de aanbieders wel nadrukkelijk een randvoorwaarde gesteld mbt het realiseren van de genoemde kortingspercentages. Dit is volgens hen alleen mogelijk, als gemeenten hen de vrijheid en actieve bestuurlijke rugdekking geven om in 2015 binnen de wettelijke en lokale beleidskaders met hun bestaande klanten in gesprek te gaan over *de invulling van hun indicatie*. Uiteraard worden



daarbij de geldige indicaties – voor velen lopen indicaties onder het overgangsrecht door tot eind 2015 – gerespecteerd.

Deze ‘randvoorwaarde’ ligt binnen de door wetgever, raad en college gestelde kaders. Aangezien de aanbieders deze randvoorwaarde echter zo expliciet hebben gesteld, wordt hij ook in deze Collegenota nog eens geëxpliciteerd.

### **Hoe omgaan met capaciteiten?**

Onder de huidige financiers van Jeugdzorg en Langdurige zorg wordt gewerkt met budgetplafonds, waarbij bij aanbieders per product een maximaal te leveren hoeveelheid wordt bepaald; de zogenaamde ‘capaciteiten’. Deze hebben als voordeel dat financiële risico’s goed worden beheerst, nadeel is dat er wachtlijsten kunnen ontstaan. Vanuit de ontwikkeltafels is door enkele aanbieders aangegeven dat zij budgetplafonds beschouwen als een belangrijk instrument voor het beheersen van zorgvolumes. Vanuit gemeenten en andere aanbieders is juist benadrukt dat gemeenten een leveringsplicht hebben en dat de wetgeving een open-einde karakter heeft.

#### *Voorgestelde lijn*

Harde budgetplafonds lijken een belangrijk instrument voor budgetbeheersing te zijn. We willen dit instrument dan ook niet loslaten, gezien de grote financiële opgave die we hebben. Dit in combinatie met de open-eind karakter van de nieuwe regelingen stellen wij voor om in 2015 te gaan werken met ‘zachte’ budgetplafonds: we maken capaciteitsafspraken en spreken af dat slechts meer kan worden geleverd na toestemming van de gemeente(n). Indien ondercapaciteit bij een instelling kan worden ingezet ter dekking van overproductie bij een andere, wordt dat vertaald in hun DVO’s (daartoe hanteren we jaarlijks 4 klikmomenten). Indien deze ruimte niet binnen de productcategorie kan worden gevonden, kan slechts via een College-besluit tot verruiming van productie-afspraken worden gekomen. Deze aanpak biedt ons een extra instrument om het aantal mensen dat ondersteuning krijgt van de gemeente te beheersen.

Voor burgers betekent dit dat er gekoerst wordt op tijdige<sup>4</sup> beschikbaarheid van passend aanbod, maar dat wachttijden mogelijk zijn voor hun preferente aanbieder. Daarbij wordt systematisch getracht om middels verschuivingen in de productieafspraken tussen aanbieders in een bepaalde productcategorie te zorgen dat deze wachttijden zo kort mogelijk zijn.

#### *Kortingspercentages intramuraal jeugd*

Hiervoor is aangegeven dat er commitment is aan de door de colleges vastgestelde kortingspercentage per sector, waarbij op onderdelen een nadere differentiatie naar productcategorie is bepaald. Een uitzondering op het draagvlak moet worden gemaakt voor het kortingspercentage bij de intramurale Jeugd-LVG. Deze is vanwege het RTA – dat uitgaat van een generiek kortingspercentage voor de hele jeugdzorg - op 20% gesteld, maar vanuit de ontwikkeltafels is het signaal gekomen dat bij deze korting geen continuïteit van zorg zou kunnen worden gegarandeerd.

#### *Voorgestelde lijn*

Voorgesteld wordt om op basis van een nadere analyse te bezien of binnen het generieke RTA-percentage van 20% een lager percentage voor intramurale Jeugd-VG moet worden gehanteerd en daarvoor alsdan ruimte te bieden.

In het Regionaal Transitiearrangement is een generiek kortingspercentage voor de hele Jeugdzorg aangegeven. Dat was gezien de stand van kennis in 2013 logisch. Inmiddels hebben we een wat beter

<sup>4</sup> De definitie van ‘tijdig’ is afhankelijk van de situatie van de klant en de kenmerken van het te leveren product. Dit wordt vastgelegd in het Ondersteuningsplan (en geborgd via DVO).





zicht op de verschillen tussen categorieën. Dat heeft er voor de Wmo 2015 toegeleid dat u heeft gedifferentieerd naar verschillende kortingspercentages. De claim dat deze korting continuïteit in deze zorgsoort onmogelijk maakt, kan momenteel nog niet goed worden beoordeeld. Vandaar dat wordt voorgesteld de portefeuillehouders te mandateren op basis van nader onderzoek te besluiten.

Instemmen met dit advies zou – indien het percentage inderdaad wordt verlaagd – kostenverhogend kunnen werken. We schatten momenteel in dat eventuele extra kosten zijn te dekken binnen de budgetten voor de Jeugdwet, waar uw College heeft besloten een deel van de middelen te reserveren voor innovatie en risico's. Tevens biedt het RTA inhoudelijk de ruimte: u heeft bepaald dat zorgcontinuïteit zwaarder weegt dan kortingen.

### **Borgen positie cliënten, hun vertegenwoordigers, mantelzorgers en vrijwilligers bij instellingen**

In de voorbereidende overleggen op deze collegenota is door betrokken wethouders uit Maastricht-Heuvelland benadrukt, dat zij het van groot belang vinden dat de zorgvuldige wijze waarop de positie van cliënten en hun omgeving middels de verordening wordt geborgd in het gemeentelijk proces (dat loopt tot en met het ondersteuningsplan), ook wordt voortgezet in het traject bij de aanbieders (het opstellen en uitvoeren van het Plan van Aanpak/behandelplan). Tevens is aangegeven dat zij het van belang achten dat aanbieders – net als gemeenten – inzetten op mantelzorgers en vrijwilligers en hen een goed geborgde plek in hun organisatorische structuren en processen te geven. Ook wordt van belang geacht dat aanbieders hun erkentelijkheid naar deze informele zorgers laten blijken. In het proces van Bestuurlijk Aanbesteden is het niet wenselijk om unilateraal – zonder overleg – voorwaarden in overeenkomsten aan te passen. Vandaar dat wordt voorgesteld te besluiten dat de hier geformuleerde wensen als 'nader gemeentelijk kader' worden meegegeven aan de diverse ontwikkelafels.

#### *Overig*

Uitbreiding van de reikwijdte van de bestuurlijke aanbesteding met Jeugdzorg voor Zuid-Limburg alsmede Beschermd Wonen voor de Westelijke Mijnstreek noopt tot enkele technische aanpassingen in de reeds vastgestelde Samenwerkingsovereenkomst. Deze hebben betrekking op het leveringsgebied (voor beschermd wonen ook de Westelijke Mijnstreek, voor jeugd Westelijke Mijnstreek en Parkstad) en de inhoudelijke reikwijdte (ook zware jeugdzorg).

In voorliggende DVO worden de inhoudelijke en financiële afspraken tussen gemeente(n) en aanbieder(s) vastgelegd. De bijlagen bieden hiervoor de kaders. Deze dienen nog vertaald te worden in een set administratieve afspraken, die onderdeel uitmaken van de DVO. Daartoe dienen bijlagen 4 en 5. Voorstel is dat u de directiegroep Maastricht-Heuvelland mandateert om deze Bijlage(n) te ontwikkelen in een ontwikkelafel en uiterlijk 31 december 2014 vast te stellen.

Het is wenselijk om bovenop de inhoudelijke uitsluitingsgronden uit de Samenwerkingsovereenkomst een aantal technische uitsluitingsgronden te benoemen. Deze zijn opgenomen in Bijlage 6.

Op de overeenkomsten is het social return beleid van de gemeente Maastricht – dat in overeenstemming is met de regio – van toepassing. Dat wordt geregeld in Bijlage 7.

#### **4. Duurzaamheid en gezondheid.**

Met voorliggende voorstellen wordt een grote eerste stap gezet in de richting van een duurzaam sociaal domein.





## 5. Personeel & Organisatie.

De voorliggende aanpak zal – zeker in combinatie met de centrumgemeente van Maastricht op het gebied van Jeugdzorg en Beschermd Wonen – om een forse personele-inspanning vragen. Deze heeft betrekking op budgetbeheer (facturering, contractbeheer), maar ook op monitoring (cliëntniveau, contractniveau, beleidsniveau). Over deze zaken zullen uw College in oktober voorstellen worden voorgelegd via een separate nota Bedrijfsvoerings-organisatie sociaal domein.

## 6. Informatie en automatisering.

De voorliggende aanpak zal – zeker in combinatie met de centrumgemeente van Maastricht op het gebied van Jeugdzorg en Beschermd Wonen – om een forse I&A-inspanning vragen. Deze heeft betrekking op budgetbeheer (facturering, contractbeheer), maar ook op monitoring (cliëntniveau, contractniveau, beleidsniveau). Over deze zaken zullen uw College in oktober voorstellen worden voorgelegd via een separate nota Bedrijfsvoering-organisatie sociaal domein. Zeer belangrijk daarbij zijn de borging van de eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens aan de informatieverwerking stelt en de informatiebeveiliging in brede zin.

## 7. (Duurzame) aanbestedingen.

Deze nota is onderdeel van een traject van bestuurlijke aanbesteding. Het aangaan van duurzame relaties is daarvan de essentie.

## 8. Beheersparagraaf IBOR.

nvt

## 9. Financiën

Het financiële perspectief van de voorliggende concepten is bovenstaand reeds geduid: de nieuwe overkomende middelen lijken toereikend voor ter financiering van de beschreven aanpak, mits de gemeente er in slaagt het totaal aantal klanten (per productcategorie) niet met meer te laten groeien dan de volume index in het macro-budget. Daarbij dient een slag om de arm te worden gehouden, omdat we als gemeente nog steeds geen betrouwbare cijfers van de Rijksoverheid hebben ontvangen over onze (toekomstige) cliënten. Op basis van de uitvraag van Bijlage 1, zal in de collegenota van november waarin u wordt gevraagd de individuele DVO's vast te stellen, een uitgewerkte analyse worden opgenomen van de af te sluiten contracten in relatie tot de budgetten.<sup>5</sup> De financiële aspecten van de bedrijfsvoeringsorganisatie, alsmede de bestemming van de middelen voor uitvoering en transformatie, zullen worden voorgelegd bij de desbetreffende (latere) besluitvorming.

---

<sup>5</sup> Voor de goede orde: ook dan zijn er nog grote onzekerheden. Met name het zicht op het PGB-deel is moeilijk te verkrijgen, zolang het Rijk geen betrouwbare cijfers levert. Tevens is de randvoorwaarde dat de gemeenten het aantal klanten per arrangement beheerst gemakkelijker gezegd, dan gedaan.



## 10. Voorstel.

### Beslispunten

1. Instemmen met de voorliggende basistekst Dienstverleningsovereenkomst met een looptijd van 3 jaar
2. Kennis nemen van Bijlage 1, de invulformat waarin de afspraken over te leveren producten en te hanteren tarieven per aanbieder worden vastgelegd (looptijd 1 jaar)
3. Instemmen met Bijlage 2, waar in de systematiek om te komen tot prijs- en prestatieafspraken wordt vastgelegd (looptijd 1 jaar)
4. Instemmen met Bijlage 3, waarin de door de gemeente gehanteerde kwaliteitscriteria worden vastgelegd (looptijd 1 jaar)
5. De manager sociaal mandateren om – als lid van de directiegroep Maastricht-Heuvelland na bespreking in een Ontwikkeltafel – doch uiterlijk op 31-12-2014) Bijlagen 4 en 5 vast te stellen, waarin de administratieve voorwaarden waaraan aanbieders moeten voldoen worden beschreven
6. Instemmen met bijlage 6, waarin de uitsluitingsgronden voor een DVO worden bepaald.
7. Portefeuillehouders mandateren om - indien uit onderzoek blijkt dat sectorale kortingspercentages de continuïteit van de dienstverleners onmogelijk maken – deze percentages bij te stellen.
8. Instemmen met het werken van ‘zachte’ capaciteitsplafonds: geen wachtlijsten op arrangementsniveau, sturen op het voorkomen van wachtlijsten bij instellingen door – binnen de financiële kaders – te schuiven met capaciteiten.
9. Als ‘nader kader’ voor de ontwikkelafels meegeven dat de positie van cliënten, cliëntvertegenwoordigers, mantelzorgers en vrijwilligers bij aanbieders goed is geborgd, alsmede dat het werken met én waarden van informele zorgers van belang wordt gevonden.
10. De manager sociaal, als lid van de directiegroep Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland, mandateren om enkele technische wijzigingen in de Samenwerkingsovereenkomst door te voeren om daarmee de bredere reikwijdte tgv de centrumfunctie Beschermd Wonen en de Centrumregeling Jeugdzorg vast te leggen.

## 11. Vervolg / Planning.

Op basis van het voorliggende collegebesluit wordt de uitvraag met betrekking tot Bijlage 1 gestart. Deze loopt tot en met 10 oktober. Na analyse en beleidsmatige, juridische en financiële toetsing wordt het totaalpakket u weer voorgelegd in uw vergadering van 11 november 2014.

**Dienstverleningsovereenkomst Sociaal Domein tussen**

**De gemeenten als opdrachtgevers**

**en**

**De dienstverlenende organisatie als opdrachtnemer**

**Partijen:**

**DE ONDERGETEKENDEN:**

I. de navolgende publiekrechtelijke rechtspersonen:

a) **Gemeente Eijsden-Margraten**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer D.A.M. Akkermans, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. xxx;

b) **Gemeente Gulpen-Wittem**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer A.R.B. van den Tillaar, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. xxx;

c) **Gemeente Maastricht (tevens centrumgemeente voor jeugd en beschermd wonen)**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer O. Hoes, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. xxx;

d) **Gemeente Meerssen**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar waarnemend burgemeester de heer A.M.J. Cremers, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. xxx;

e) **Gemeente Vaals**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer R. van Loo, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. xxx;

f) **Gemeente Valkenburg aan de Geul**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer M.J.A. Eurlings, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. xxx;

hierna gezamenlijk aan te duiden als "de gemeenten"

en

II. **Dienstverlenende organisatie (hierna: "de opdrachtnemer")** genoemd in bijlage 1

Ondergetekenden sub I en II ook gezamenlijk te noemen "partijen".

## **OVERWEGENDE:**

**Partijen overwegen bij het aangaan van deze Dienstverleningsovereenkomst (DVO) als volgt:**

- Partijen zijn in juli 2014 de Samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein Regio Maastricht-Heuvelland aangegaan om daarmee via de weg van bestuurlijk aanbesteden en ontwikkelafels gezamenlijk te komen tot dienstverleningsovereenkomsten met daarin concrete afspraken tussen de gemeenten en opdrachtnemer over de te leveren diensten en de daarmee te behalen resultaten;
- Deze samenwerkingsovereenkomst is onverkort van toepassing op de wijze van totstandkoming en de inhoud van deze DVO;
- Partijen hebben zich door het aangaan van deze samenwerkingsovereenkomst gecommitteerd om afspraken te maken voor een nieuwe en innovatieve invulling van de dienstverlening in het sociaal domein;
- De opdrachtnemer voert deze dienstverlening uit en heeft zich gekwalificeerd voor deelname aan deze DVO;
- Door ondertekening van deze DVO committeren partijen zich om de decentralisatie van zorgtaken naar gemeenten in het sociale domein op een gedegen en verantwoorde wijze uit te voeren, met inachtneming van het vastgestelde gemeentelijk beleid en toepasselijke verordeningen;
- Gemeente Maastricht is door staatssecretaris Van Rijn bij brief van 22 juli 2014 aangewezen als centrumgemeente voor de inkoop van beschermd wonen voor de gemeenten Maastricht-Heuvelland en westelijke Mijnstreek;
- Gemeente Maastricht is door vaststelling van de Centrumregeling inkoop jeugdzorg Zuid-Limburg eveneens aangewezen als centrumgemeente van alle 18 Zuid-Limburgse gemeenten;
- Deze DVO draagt het karakter van een raamovereenkomst die concrete invulling krijgt op de wijze zoals in deze overeenkomst en de bijlagen nader is uitgewerkt;

**en komen als volgt overeen:**

## HOOFDSTUK1: ALGEMEEN

### Artikel 1 Begrippen

Begrip	Definitie
<b>Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Maastricht</b>	Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht voor de inkoop van goederen en/of diensten vanaf Eur 25.000 ex BTW. Deze zijn van toepassing op deze overeenkomst.
<b>Besluit</b>	Een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit van de gemeente om op basis van het ingediende ondersteuningsplan toegang tot individuele en/of collectieve dienstverlening te verlenen aan de burger.
<b>Bijlagen</b>	Documenten die aan deze DVO zijn toegevoegd waarin enkele specifieke bepalingen in de DVO worden uitgewerkt. Deze documenten maken onderdeel uit van de DVO en komen via de weg van ontwikkeltafels tot stand.
<b>Burger</b>	Inwoner van de aan deze overeenkomst verbonden gemeenten die in aanmerking wenst te komen voor een vorm van dienstverlening door of via de gemeente in de zin van deze overeenkomst.
<b>Dienstverlening</b>	Alle werkzaamheden voortvloeiend uit deze overeenkomst, het ondersteuningsplan en het plan van aanpak.
<b>Dienstverleningsovereenkomst (DVO)</b>	Een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd over de in de toekomst toe te bedelen opdrachten tot dienstverlening.
<b>Gemeenten</b>	Gemeenten die de samenwerkingsovereenkomst zijn aangegaan en op basis daarvan als opdrachtgever DVO's wensen af te sluiten met dienstverlenende organisaties in het sociale domein

<b>Ondersteuningsplan</b>	Het document waarin de regisseur samen met de burger beschrijft welk resultaat bereikt moet worden met de dienstverlening en desgewenst welke instrumenten of interventies de regisseur in overleg met de burger hiervoor wenst in te zetten. Het ondersteuningsplan heeft tevens de functie van opdracht aan de dienstverlener.
<b>Opdrachtgever</b>	De Zuid-Limburgse gemeenten die aan deze DVO deelnemen, gezamenlijk of afzonderlijk. Bij de start zijn dat vooralsnog de gemeenten uit de Regio Maastricht-Heuvelland.
<b>Opdrachtnemer</b>	De aanbieder van dienstverlening in het sociale domein die aan de voorwaarden bij deze DVO zijn gesteld voldoet en waarmee een DVO wordt gesloten voor uitvoering van de Dienstverlening.
<b>Ontwikkeltafel</b>	De structuur zoals voorzien in de samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein Regio Maastricht-Heuvelland waarin alle partijen deelnemen en die voorstellen ontwikkelt voor de verantwoordelijke gemeenten. Deze voorstellen dienen te leiden tot DVO's tussen gemeenten en dienstverleners en daarbij behorende algemene inhoudelijke randvoorwaarden/ bijlagen.
<b>Plan van aanpak</b>	Een beschrijving van de werkwijze inclusief een benoeming en planning van de activiteiten waarmee de opdrachtnemer voorstelt het ondersteuningsplan uit te voeren ("behandelplan"). Dit plan komt tot stand tussen de dienstverlener en de burger of diens wettelijke vertegenwoordiger.
<b>Regisseur</b>	De verantwoordelijke functionaris bij de gemeente die het ondersteuningsplan samen met de burger opstelt, laat uitvoeren en monitort. Functionaris is aanspreekpunt voor zowel burger als opdrachtnemer over de uitvoering van het ondersteuningsplan.
<b>Samenwerkingsovereenkomst</b>	Samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein voor de Regio Maastricht-Heuvelland zoals die door gemeenten en (potentiële)

	opdrachtnemers is/wordt aangegaan.
<b>Verwijzer</b>	Dit zijn medewerkers van het gebiedsgerichte team, huis- en jeugdartsen, gecertificeerde instellingen en eventuele andere medische specialisten die in de relevante landelijke wetgeving of gemeentelijke verordeningen worden genoemd en verantwoordelijk zijn voor de toegang van de burger naar de dienstverlenende organisatie/opdrachtnemer
<b>Vrij toegankelijke zorg</b>	Zorg die zonder tussenkomst van een verwijzer/regisseur kan worden verkregen.

## Artikel 2 Voorwerp en doel van deze DVO

- 2.1 Voorwerp van deze DVO: het op een kwalitatief verantwoorde, doelmatige en doeltreffende wijze uitvoeren van alle werkzaamheden door opdrachtnemer zoals beschreven in bijlage 1 bij deze overeenkomst.
- 2.2 Bijlage 1 heeft het karakter van een reservering: de gemeente reserveert dit budget op basis van historische gegevens voor een opdrachtnemer, die zich heeft verplicht diensten te verlenen naar de omvang zoals beschreven in de bijlage. De werkelijke dienstverlening door de opdrachtnemer op basis van de toeleiding door gemeente is bepalend voor de feitelijke vergoeding door de gemeente.
- 2.3 In afwijking van het vorige lid geldt voor nieuwe dienstverleners in 2015, dat zij op basis van feitelijk verrichte dienstverlening hun vergoeding op basis van bijlage 2 prijs & prestatie kunnen declareren.
- 2.4 Jaarlijks worden de productieafspraken (aantal eenheden per jaar (Q) en afgesproken tarief per relevante eenheid (P)) zoals vastgelegd in bijlage 1 bijgesteld. Opdrachtnemer doet hiertoe vóór 1 oktober van het kalenderjaar een voorstel voor het volgende jaar. De bijgestelde afspraken worden vastgelegd in een bijlage bij deze DVO.
- 2.5 Doel van deze DVO: uitvoering van de dienstverlening zoals omschreven in bijlage 1 bij deze overeenkomst, gericht op het realiseren van de doelstellingen uit het ondersteuningsplan dat de burger samen met de regisseur heeft opgesteld.

## Artikel 3: Bijlagen en voorrang

- 3.1 Aan deze DVO zijn de volgende bijlagen gevoegd, die deel uitmaken van de DVO:

Bijlage 1	Opdrachtformat inclusief het werkgebied en/of aantal uren/producten dat maximaal per opdrachtnemer kan worden afgenomen(productieafspraken)
Bijlage 2	Prijs & Prestatie
Bijlage 3	Kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden
Bijlage 4	Overige financieel administratieve randvoorwaarden en systemen
Bijlage 5	Rapportages en evaluaties



Bijlage 6	Uitsluitingsgronden
Bijlage 7	Social Return
Bijlage 8	Lijst met afkortingen

Mocht de inhoud van de dienstverleningsovereenkomst met de inhoud van een bijlage bij deze overeenkomst in strijd zijn dan geldt dat het bepaalde in de bijlage boven de DVO gaat.

- 3.2 Mocht de inhoud van deze DVO en/of een bijlage strijdig zijn met de samenwerkingsovereenkomst dan prevaleert de inhoud van de DVO en/of bijlage boven de samenwerkingsovereenkomst.
- 3.3 Gemeenten behouden zich het recht voor te onderzoeken of aan alle bij of krachtens deze overeenkomst gestelde voorwaarden voor dienstverlening door de opdrachtnemer wordt voldaan. De gemeente kan hiertoe alle door hem noodzakelijk geachte informatie bij opdrachtnemer opvragen en desgewenst een extern deskundigenonderzoek laten uitvoeren. De uitkomsten van een dergelijk onderzoek kunnen aanleiding vormen tot het stellen van nadere eisen aan de dienstverlening door opdrachtnemer of tot onmiddellijke ontbinding van deze overeenkomst.
- 3.4 Indien opdrachtnemer weigert de gevraagde informatie als bedoeld in het derde lid te verstrekken is opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 25.000,- per gebeurtenis aan de gemeente verschuldigd, onverminderd eventuele rechten op vergoeding van geleden schade.

#### **Artikel 4 Duur van de DVO**

- 4.1 Deze DVO gaat in op 1 januari 2015 en duurt tot 1 januari 2018.
- 4.2 Op basis van de evaluaties zoals bedoeld in artikel 22 kan in onderling overleg tot verlenging van deze overeenkomst worden besloten.
- 4.3 Partijen kunnen de DVO tussentijds opzeggen conform de bepalingen van artikel 5.1.
- 4.4 Partijen kunnen afspreken dat één of meer bijlagen bij deze overeenkomst een looptijd van 1 jaar hebben en jaarlijks worden geactualiseerd. Dit wordt in de desbetreffende bijlage opgenomen.

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

- 5.1 Gemeente en opdrachtnemer kunnen deze DVO gemotiveerd tussentijds opzeggen bij aangetekend schrijven naar de wederpartij. Voor de opzegging geldt een termijn van zes maanden gerekend vanaf de datum van verzenden van de aangetekende brief.
- 5.2 Maakt een partij van de opzeggingsmogelijkheid gebruik, dan is deze verplicht om per direct in overleg te treden met de resterende opdrachtnemers over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan burgers, voortvloeiende uit deze DVO. De opdrachtnemer verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
- 5.3 Reeds lopende trajecten dienen afgerond te worden door de opdrachtnemer indien de regisseur dit wenselijk acht en in belang van de burger is.

#### **Artikel 6: Ontbinding van de DVO**

- 6.1 Mocht tijdens de looptijd van de DVO blijken dat de opdrachtnemer niet meer voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in artikel 3.2 van de samenwerkingsovereenkomst of de in deze DVO gestelde voorwaarden en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet meer verwacht kan worden dat de opdrachtnemer alsnog aan die eisen of voorwaarden zal voldoen, dan behoudt de gemeente zich het recht voor de DVO eenzijdig en per direct bij aangetekend schrijven met die opdrachtnemer te ontbinden.
- 6.2 De gemeente is in de situatie als bedoeld in het vorige lid geen schadevergoeding

of vergoeding van andere kosten verschuldigd. Als ontbinding aan de orde is, verplicht opdrachtnemer zich om per direct in overleg te treden met de gemeente over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan burgers door een derde partij. Na de ontbinding worden op het eerste verzoek van de gemeente alle gegevens die benodigd zijn om de dienstverlening uit te voeren, overgedragen aan de gemeente dan wel een door de gemeente aan te wijzen partij. De opdrachtnemer verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.

#### **Artikel 7: Toetreding nieuwe opdrachtnemers**

7.1 Gedurende de looptijd van deze DVO kunnen nieuwe opdrachtnemers zich melden bij de gemeenten. Na ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst kunnen nieuwe opdrachtnemers voor een DVO in aanmerking komen.

### **HOOFDSTUK 2: WET- EN REGELGEVING**

#### **Artikel 8: Wet- en regelgeving:**

8.1 Naast algemene wetgeving is de volgende, niet limitatieve opsomming van vigerende wet- en regelgeving (of hun rechtsopvolgers) van toepassing op deze DVO:

- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- de Jeugdwet
- de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
- de Participatiewet
- de Wet marktordening gezondheidszorg
- de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi)
- de Kwaliteitswet Zorginstellingen
- de Wet klachtrecht cliënten Zorgsector
- de Wet op de Beroepen Individuele Gezondheidszorg
- de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
- de Wet bescherming persoonsgegevens
- de Wet medezeggenschap cliënten Zorginstellingen
- de Mededingingswet
- de Regeling Verslaggeving WTZi, en
- de Wet Normering Topinkomens.

### **HOOFDSTUK 3: TOEGANG BURGER**

#### **Artikel 9: Toegang burger**

- 9.1 De burger kan aanspraak op de dienstverlening maken nadat hierover door of namens de gemeente een besluit is genomen.
- 9.2 Opdrachtnemer treedt tijdig in overleg met de burger over eventuele voortzetting van de dienstverlening, indien en voor zover deze nodig is, bij het aflopen van de werkingsduur van het besluit. De burger is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een nieuw besluit bij de gemeente.
- 9.3 In afwijking van het eerste lid heeft de burger in het geval van vrij toegankelijke zorg aanspraak op de dienstverlening en kan hetzij via de regisseur hetzij direct bij de opdrachtnemer terecht voor de dienstverlening.

### **HOOFDSTUK 4: PRESTATIES EN ACTIVITEITEN DIENSTVERLENERS**

#### **Artikel 10: Voorwerp van dienstverlening en start**

- 10.1 Gebied: het werkgebied van opdrachtnemers die van de gemeente de opdracht krijgen om de dienstverlening te leveren, is opgenomen in bijlage 1.

- 10.2 Activiteiten: alle werkzaamheden en/of interventies ter uitvoering van het plan van aanpak die nodig zijn om het resultaat zoals beschreven in het ondersteuningsplan te behalen.
- 10.3 Start: Indien een besluit noodzakelijk is, conform artikel 9.1, kan de opdrachtnemer pas starten met het leveren van de dienstverlening als de burger een besluit daarvoor heeft ontvangen.
- 10.4 Het tweede en derde lid van dit artikel gelden niet voor situaties waarin doorverwijzing niet door de gemeente plaatsvindt of in het geval van crisishulp/spoedeisende dienstverlening.
- 10.5 Start vrij toegankelijke zorg: indien een besluit niet noodzakelijk is, start de opdrachtnemer onmiddellijk met de dienstverlening op vraag van de burger of van de regisseur.
- 10.6 Aannamestop/cliëntenstop: zodra opdrachtnemer voorziet dat hij geen nieuwe dienstverlening kan verlenen aan (nieuwe) burgers doet hij hiervan per direct melding aan de gemeenten onder vermelding van de datum van ingang van de aannamestop en de verwachte datum waarop nieuwe instroom weer mogelijk is. Tussen de melding en de ingangsdatum aannamestop zit tenminste één maand. De opdrachtnemer zal, tot het moment dat hij aangeeft weer over voldoende capaciteit te beschikken, geen burgers toegewezen krijgen, tenzij de burger aangeeft een wachttijd bij deze opdrachtnemer te accepteren en dit naar het oordeel van de regisseur verantwoord is.
- 10.7 Indien opdrachtnemer in gebreke blijft bij de naleving van het vorige lid is hij verantwoordelijk voor de meerkosten die de gemeente moet maken om in een alternatief voor deze dienstverlener te voorzien.
- 10.8 De wachttijd zoals bedoeld in artikel 10.6 bedraagt maximaal 6 maanden.
- 10.9 De doorlooptijd tussen aanlevering van het ondersteuningsplan en het opleveren van het plan van aanpak/behandelplan bedraagt afhankelijk van de urgentie maximaal 1 maand.
- 10.10 De doorlooptijd tussen vaststelling van het plan van aanpak en de daadwerkelijke start van de dienstverlening bedraagt afhankelijk van de urgentie maximaal 1 maand, tenzij hierover in het ondersteuningsplan afwijkende afspraken zijn gemaakt.

#### **Artikel 11: Burger en dienstverlening**

- 11.1 Opdrachtnemers leveren per burger de activiteiten genoemd in artikel 10.2, afgestemd op de inhoud van de besluiten en het onderliggende ondersteuningsplan.
- 11.2 Besluit: opdrachtnemers leveren de dienstverlening in de zin van deze DVO alleen aan een burger op basis van een geldend besluit, voor zover een besluit nodig is voor toegang tot de dienstverlening, zoals gesteld in artikel 9.
- 11.3 Ondersteuningsplan: de regisseur formuleert samen met de burger het beoogde resultaat van de gevraagde dienstverlening, verkent daarbij de mogelijke dienstverleningsvorm(en) en beoogde dienstverlener/opdrachtnemer, bepaalt de termijnen, waaronder in elk geval de uiterlijke startdatum van dienstverlening en legt de te behalen uitkomsten vast in het ondersteuningsplan. De in het ondersteuningsplan vermelde termijnen zijn leidend.
- 11.4 Informatie aan burger: opdrachtnemers leveren bij aanvang van de dienstverlening aan de burger in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands in de vorm van een plan van aanpak/behandelplan:
  - de wijze van uitvoering van de diensten;
  - de wijze van samenwerking met eventuele andere dienstverleners van de burger en/of het gezin;
  - specificaties en deskundigheden;
  - het weigeren en stopzetten van de dienstverlening;
  - klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector;
  - rechten en inspraakmogelijkheden;
  - een algemeen telefoonnummer bereikbaar tussen 8.00 uur en 17.00 uur en een e-mailadres.
- 11.5 Het plan van aanpak als bedoeld in het vorige lid komt tot stand via goed overleg tussen de opdrachtnemer en de burger en is gebaseerd op het besluit in artikel 9.1 en het ondersteuningsplan en wordt met inachtneming van de vigerende privacywetgeving ter kennisneming voorgelegd aan de regisseur. Over de wijze van terugkoppeling zoals hiervoor bedoeld en de frequentie van rapportages over de uitvoering van het plan van

- aanpak maken partijen nadere afspraken met inachtneming van de Wbp. die worden opgenomen in bijlage 4.
- 11.6 Wisselen dienstverlener: opdrachtnemers bieden burgers de mogelijkheid om bij ontevredenheid over de dienstverlening binnen een termijn van vier weken een andere dienstverlener toegewezen te krijgen. De dienstverlener hanteert hiervoor een vastgestelde klachtenprocedure. Komen opdrachtnemer en burger binnen vier weken niet tot overeenstemming dan wijst de regisseur een andere dienstverlener aan.
- 11.7 Wisselen opdrachtnemer: als sprake is van naar mening van de regisseur gewichtige redenen, kan de burger bij ontevredenheid over de opdrachtnemer via de regisseur een andere opdrachtnemer toegewezen krijgen.
- 11.8 Zorgweigerig opdrachtnemer: opdrachtnemer kan dienstverlening aan een burger uitsluitend weigeren indien er gewichtige redenen bestaan op grond waarvan de dienstverlening in redelijkheid niet van de opdrachtnemer kan worden verlangd. De opdrachtnemer kan de dienstverlening alleen weigeren na voorafgaand overleg met de regisseur. De opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds aangevangen dienstverlening totdat er een definitieve oplossing gevonden is.
- 11.9 Zorgweigerig burger: Indien de burger de dienstverlening weigert, meldt opdrachtnemer dit onmiddellijk aan de regisseur. Deze beslist in dat geval of en zo ja hoe de dienstverlening wordt voortgezet.
- 11.10 Zorgbeëindiging opdrachtnemer: opdrachtnemer kan de dienstverlening aan een burger uitsluitend beëindigen bij zwaarwegende redenen zoals, maar niet beperkt tot het geval van:
- een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt;
  - een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
  - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de dienstverlener en/of burgers;
  - het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de burger, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de dienstverlener.
- De opdrachtnemer kan de dienstverlening slechts beëindigen na voorafgaand overleg met de regisseur en de opdrachtnemer de continuïteit van dienstverlening heeft verzekerd. De opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds aangevangen dienstverlening, totdat er een definitieve oplossing gevonden is.
- 11.11 Onderbreking: opdrachtnemer zorgt binnen uiterlijk vijf dagen voor adequate vervanging in geval van ziekte en vakantie van de vaste dienstverlener. Indien burger geen vervanging wenst, geldt deze bepaling niet.
- 11.12 Uitzondering onderbreking: als de burger en/of de leefeenheid naar het oordeel van opdrachtnemer en/of de regisseur niet uitstelbare dienstverlening behoeft, geldt er een uitzondering op artikel 11.11 en dient opdrachtnemer te allen tijde adequate en deskundige vervanging in te zetten.
- 11.13 Voor de situatie dat de burger zonder tussenkomst van de regisseur zoals beschreven in de artikelen 10.4 en 10.5 naar een dienstverlener wordt doorverwezen zendt de laatste het plan van aanpak zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 1 maand ter kennisneming naar de gemeente.

## **Artikel 12: Goed werkgeverschap, personeel en protocollen**

- 12.1 Personeel: Opdrachtnemer hanteert bij het inzetten van personeel alle arbeidsrechtelijke wetgeving, evenals fiscale- en de sociale zekerheidsvoorschriften, inclusief de daarbij behorende afdrachten.
- 12.2 Opdrachtnemers zetten bij het uitvoeren van de dienstverlening(en) alleen personeel in dat bekwaam, bevoegd en deskundig is en derhalve beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de resultaten genoemd in het ondersteuningsplan te bereiken. Zowel de medewerkers in vaste dienst als de medewerkers in tijdelijke dienst en Zelfstandigen Zonder Personeel, zoals genoemd in artikel 21 dienen hieraan te voldoen.
- 12.3 Voor zover opdrachtnemer vrijwilligers of stagiairs inzet ten behoeve van de dienstverleners die niet aan de kwalificaties als bedoeld in het vorige lid voldoen worden deze in de uitoefening van hun taken begeleid door wel gekwalificeerde medewerkers.
- 12.4 Legitimatie: zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde medewerkers en zelfstandig

gevestigde opdrachtnemers moeten zich aan de burger als medewerker van die opdrachtnemer kunnen legitimeren.

- 12.5 Protocollen: opdrachtnemers zijn toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van verantwoorde dienstverlening. Het staat opdrachtnemers vrij hiervoor protocollen te hanteren voor zover deze inhoudelijk geen afbreuk doen aan deze DVO. Als deze protocollen wettelijk zijn voorgeschreven, hanteert de opdrachtnemer deze.

#### **Artikel 13 Administratie**

- 13.1 Opdrachtnemer verplicht zich om digitaal gegevens, rapportages en prestatie-indicatoren over burgers aan te leveren aan de gemeente of een door haar aan te wijzen derde organisatie indien deze om gegevens vraagt, waarbij de gemeente of deze derde gebonden is aan de vigerende privacywetgeving zoals de Wbp.
- 13.2 Over de inhoud en de wijze van overdracht van de informatie als bedoeld in het vorige lid worden nadere afspraken gemaakt en opgenomen in bijlage 4.
- 13.3 De gemeente komt specifieke zaken met betrekking tot de administratie overeen met de opdrachtnemer waarbij de administratieve lasten voor opdrachtnemer en gemeente zoveel mogelijk worden beperkt.

#### **Artikel 14: Rapportage Inspectie voor de Gezondheidszorg**

- 14.1 Rapportage: de opdrachtnemer stelt de gemeente in kennis van ieder relevant rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) over de van toepassing zijnde organisatie(s) bij de betreffende gemeente is uitgebracht, inclusief eventuele onderaannemers en ZZP'ers in de zin van artikel 21.
- 14.2 De opdrachtnemer stelt niet-openbare rapporten als bedoeld in het vorige lid met inachtneming van de vigerende privacywetgeving ter inzage beschikbaar aan de gemeente. Openbare rapporten stelt de opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor gemeente en burger.

#### **Artikel 15: Overmacht**

- 15.1 Annuleren: als de opdrachtnemer de dienstverlening(en) niet kan leveren door omstandigheden die de burger zijn toe te rekenen, dan is op basis van overmacht het niet bereiken van het resultaat zoals omschreven in het ondersteuningsplan niet toe te rekenen aan de opdrachtnemer. De regisseur bepaalt of sprake is van omstandigheden die kunnen worden gerekend tot overmacht.
- 15.2 Melden van overmacht: partijen melden binnen vijf werkdagen een mogelijke situatie van overmacht bij de regisseur.
- 15.3 Betaling en restitutie: opdrachtnemer brengt in een situatie van overmacht het overeengekomen bedrag voor levering van de dienstverlening die als gevolg van de overmacht niet is uitgevoerd niet in rekening bij de Gemeente.

#### **Artikel 16: Persoonsgegevens, Wet Bescherming Persoonsgegevens**

- 16.1 De opdrachtnemer die persoonsgegevens van de burger in bezit heeft, houdt en/of bewerkt, zal deze persoonsgegevens bewerken volgens de regels van de WMO 2015, Jeugdwet, Participatiewet en de Wet Bescherming Persoonsgegevens en door het College Bescherming Persoonsgegevens gestelde aanvullende regelingen. Gemeente en opdrachtnemer dienen met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van deze DVO te worden beschouwd als verantwoordelijke in de zin van de Wbp. Voor de digitale gegevensbewerking van standaarden op grond van de sectorwetten wordt verwezen naar bijlage 4.
- 16.2 Opdrachtnemer zal persoonsgegevens uitsluitend bewerken, waaronder ook wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van deze DVO en de bewerking voldoet aan het gestelde in artikel 8 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De gemeente kan uitsluitend gegevens verstrekken aan de in deze DVO genoemde partijen.

- 16.3 Indien opdrachtnemer overweegt om gegevens te verstrekken aan een andere partij, neemt hij hierover contact op met de gemeente.
- 16.4 Opdrachtnemer zal nimmer enig recht claimen ten aanzien van de betrokken gegevens of gerechtigd zijn tot enige vorm van exploitatie ervan, anders dan voorzien in deze DVO.
- 16.5 Indien opdrachtnemer handelt in strijd met het bepaalde in dit artikel en de bovengenoemde wettelijke regelingen is hij aansprakelijk voor alle schade van de gemeente of de betrokkene die uit dit strijdig handelen voortvloeit.
- 16.6 Opdrachtnemer zorgt voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennismaking, wijziging of verstrekking daarvan. De gemeente is bevoegd daaromtrent redelijke eisen te stellen.
- 16.7 Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en ervoor zorg dragen dat dienstverleners - gelet op hun taak in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst - verplicht zijn tot geheimhouding en een daartoe strekkende geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.
- 16.8 Het bepaalde in het vorige lid geldt ook voor de door opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers en extern ingehuurd tijdelijk personeel.

## **HOOFDSTUK 5 PRESTATIES EN ACTIVITEITEN GEMEENTE**

### **Artikel 17: Verwijzing en toewijzing**

- 17.1 Verwijzing: een burger die de dienstverlening nodig heeft, vraagt dit aan de regisseur, de huisarts dan wel een andere verwijzer, afhankelijk van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 17.2 Toewijzing: De burger bepaalt welke dienstverlener de dienstverlening uit zal voeren. Indien de burger geen keuze maakt, kiest de regisseur uit de beschikbare opdrachtnemers met wie een DVO is aangegaan de meest geschikte om het ondersteuningsplan uit te voeren.
- 17.3 Informatie aan burger: de opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van informatie aan gemeenten en burgers, zodat deze in staat zijn een voorkeur voor een opdrachtnemer te kunnen bepalen.

## **HOOFDSTUK 6 KRITISCHE SUCCES- EN FAALFACTOREN**

### **Artikel 18: Succesfactoren en faalfactoren opstellen**

- 18.1 Succesfactoren: Partijen komen overeen dat in bijlage 3 kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden en criteria worden opgenomen aan de hand waarvan de kwaliteit van de dienstverlening kan worden beoordeeld.
- 18.2 In bijlage 5, rapportages en evaluaties worden tevens de consequenties van de toepassing van de succes- en faalfactoren beschreven.

## **HOOFDSTUK 7 MONITORING EN SANCTIES**

### **Artikel 19: Monitoring**

- 19.1 In bijlage 5 zijn met inachtneming van artikel 13.3 afspraken gemaakt over de wijze van monitoren en verantwoorden van activiteiten, resultaten en prestaties van deze DVO opgenomen.
- 19.2 Klachten: opdrachtnemers leveren elk jaar een totaalrapportage aan de gemeente aan van ontvangen klachten over de dienstverlening aan haar burgers naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen (één en ander in lijn met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector).

- 19.3 Controleverklaring: de opdrachtnemer levert ieder jaar vóór 31 mei een opgestelde verantwoording, uitgesplitst op basis van de te onderscheiden wetgeving en daarmee samenhangende financieringsstromen met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties.
- 19.4 Tevredenheidonderzoek: opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan de ontwikkeling en uitvoering van een methode van klanttevredenheidsonderzoek onder
- 19.5 Partijen spreken af, dat de op basis van het vorige lid via de ontwikkeltafel ontwikkelde methode en frequentie zo mogelijk uniform en voor alle opdrachtnemers die deze DVO aangaan toepasbaar is, bij voorkeur is gebaseerd op al bestaande en bij opdrachtnemers in gebruik zijnde vormen van klanttevredenheidsmeting en zo eenvoudig mogelijk en met een minimale werkbelasting van opdrachtnemer uit te voeren is.

## HOOFDSTUK 8 FINANCIERING EN BETALING

### Artikel 20: Financiering en betaling

- 20.1 Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform het gestelde in bijlagen 1 en 2.
- 20.2 Betaling voor de dienstverlening en de wijze van verantwoording door opdrachtnemer vinden plaats op basis van bevoorschotting voor de overeengekomen dienstverlening en zijn nader uitgewerkt in bijlage 4.
- 20.3 In afwijking van het vorige lid vindt betaling van nieuwe dienstverleners plaats op basis van facturatie van de feitelijk verrichte dienstverlening.
- 20.4 Andere vormen van financiering of afrekening van de dienstverlening dan wel van artikel 20 lid 1 afwijkende afspraken worden besproken in de ontwikkeltafels zoals voorzien in de samenwerkingsovereenkomst en zijn vastgelegd in bijlage 4. Het staat partijen vrij een alternatieve vorm van financiering of afrekening tijdelijk in te voeren.

## HOOFDSTUK 9 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 21: Onderaanneming

- 21.1 Onderaanneming: meerdere opdrachtnemers kunnen als samenwerkingsverband en/of als hoofd- en onderaannemer een verzoek tot deelname aan deze DVO indienen. Alleen met de hoofdaannemer gaan gemeenten deze DVO aan. In bijlage 1 wordt deze onderaannemingsconstructie door de opdrachtnemer beschreven.
- 21.2 Uitsluitingsgronden: geen van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in bijlage 6 mag van toepassing zijn op één of meer van de deelnemers aan een samenwerkingsverband of op de hoofd- en/of de onderaannemer(s).
- 21.3 Zelfstandige Zonder Personeel: de constructie waarbij een opdrachtnemer gebruik maakt van zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers) merkt de gemeente aan als een constructie van onderaanneming. De opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente in dat geval te kunnen aantonen dat:
  - (a) Burgers in geen geval kunnen worden aangemerkt als werkgever;
  - (b) de ZZP'er beschikt over een geldige Verklaring Arbeidsrelatie (VAR).
- 21.4 Personeel en Zelfstandige Zonder Personeel: waar in deze DVO wordt gesproken van "personeel" of van "medewerkers" geldt dat daaronder ook wordt begrepen zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers). Opdrachtnemers die gebruik maken van ZZP'ers om de Dienstverlening(en) aan te bieden, kennen aldus dezelfde eisen voor wat betreft deze ZZP'ers als opdrachtnemers kennen voor wat betreft in te zetten personeel c.q. medewerkers voor zover fiscaal toelaatbaar.

### Artikel 22: Evaluatie en wijzigingen

- 22.1 Evaluatie: de gemeente organiseert minimaal één keer per jaar, en verder zo vaak als de gemeente noodzakelijk acht, een overleg met de opdrachtnemers om de bepalingen van de DVO en de uitvoering ervan te evalueren en desgewenst aan te passen



- 22.2 Wijzigingen: Partijen kunnen gedurende de looptijd van deze DVO voorstellen doen tot wijzigen van bepalingen. De gemeente behoudt de eerste bevoegdheid over deze voorstellen te besluiten.
- 22.3 Wetswijzigingen: wetswijzigingen gedurende de looptijd van deze DVO, kunnen leiden tot wijzigingen van deze DVO. Partijen kunnen, zoals in artikel 22.2 opgenomen, voorstellen doen tot wijzigen van bepalingen. De gemeente behoudt de bevoegdheid over deze voorstellen en wijzigingen te besluiten.

#### **Artikel 23: Gedeeltelijke nietigheid**

- 23.1 Gedeeltelijke nietigheid: gedeeltelijke nietigheid van deze DVO laat de geldigheid van het overige deel onverlet. In geval van gehele dan wel gedeeltelijke nietigheid verplichten partijen zich een nadere regeling met elkaar te treffen die wel geldig is en doel en strekking van het nietige deel het dichtst benadert.

#### **Artikel 24: Stages en social return**

- 24.1 Stages: Opdrachtnemers zijn bereid mee te werken aan stageplaatsen voor leerlingen in het kader van een opleiding die ligt op het terrein waar de dienstverlening wordt uitgevoerd.
- 24.2 Social return: Opdrachtnemers verplichten zich mee te werken aan het beleid van gemeente inzake het reserveren van arbeidsplaatsen en/of leerbanen voor de doelgroepen van social return overeenkomstig bijlage 7. Indien de omzet op basis van deze overeenkomst in 2015 meer bedraagt dan € 100.000 neemt de opdrachtnemer in 2016 zo spoedig mogelijk contact op met het projectmanagement van "Werk maken van werk" teneinde hierover nadere afspraken te maken.

#### **Artikel 25: Overdracht taken en bevoegdheden van de Gemeente**

- 25.1 De gemeenten kunnen op termijn de taken en bevoegdheden voortvloeiend uit deze DVO en de samenwerkingsovereenkomst overdragen aan een andere entiteit die voor dit doel zal worden opgericht.

#### **Artikel 26: Algemene voorwaarden**

- 26.1 Op deze overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht voor de inkoop van goederen en/of diensten vanaf € 25.000 van toepassing.
- 26.2 In uitzondering op artikel 9 lid 1 (Aansprakelijkheid) van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht geldt dat de opdrachtnemer in verband met de door haar geleverde goederen en/of diensten aansprakelijk is voor alle directe en indirecte schade tot een bedrag van ten hoogste € 2.000.000,00 per gebeurtenis en gemaximeerd tot tweemaal per kalenderjaar. Deze aansprakelijkheid strekt zich mede uit jegens natuurlijke en/of rechtspersonen werkzaam voor of bij opdrachtgevers alsmede derden waarmee opdrachtgevers verplichtingen zijn aangegaan.
- 26.3 In uitzondering op artikel 10 lid 4 (Geheimhouding) van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht geldt voor deze DVO: Per gebeurtenis geldt een maximum bedrag van € 25.000,00.
- 26.4 Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtnemers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### **Artikel 27: Wijziging van omstandigheden**

- 27.1 Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren indien er sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van deze overeenkomst.
- 27.2 Opdrachtnemer informeert de gemeenten altijd indien er sprake is van een (voorgenomen) verandering van de juridische structuur of de zeggenschapsverhoudingen aan de zijde van opdrachtnemer. Tevens informeert de opdrachtnemer de gemeenten over ingrijpende interne reorganisaties met de daaraan verbonden personele consequenties. Daarbij dient continuering en kwaliteit van bestaande

dienstverlening gegarandeerd te zijn.

**Artikel 28: Toepasselijk recht en geschillen**

28.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

28.2 Alle geschillen (daaronder begrepen geschillen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze overeenkomst tussen partijen mochten ontstaan, worden zoveel als mogelijk in onderling overleg opgelost. Mocht dit niet lukken dan zullen geschillen aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg.

**Artikel 29: Onvoorzien**

29.1 In de gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet treden partijen met elkaar in overleg en treffen naar redelijkheid en billijkheid een voorziening.

29.2 Als het overleg als bedoeld in het vorige lid niet tot overeenstemming leidt beslist de gemeente.

Aldus overeengekomen:

## HANDTEKENINGENBLAD

	Gemeente
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	

	Gemeente
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	

	Gemeente
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	

	Gemeente
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	

	Gemeente
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	

	Gemeente
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	

**OPDRACHTNEMER**

	[NAAM OPDRACHTNEMER]
Naam	
Adres	
Postcode	
Vestigingsplaats	
Telefoonnummer	
@-mail adres	
Functie	
Datum	
Handtekening	

**VERSIE:**

0.1 d.d. 07-08-2014 ter behandeling in de OT DVO van 15-08-2014

0.2 d.d. 28-08-2014 na behandeling in OT 15-08-2014 en na verwerking opmerkingen vanuit gemeenten

0.3 d.d. 01-09-2014 na ambtelijk overleg d.d. 29-08-2014

0.4 d.d. 15-09-2014 na behandeling in OT 05-09-2014, na verwerking opmerkingen vanuit gemeenten (juristen), na ambtelijk overleg 15-09-2014

0.5 d.d. 24-09-2014 na behandeling in DG, PHO

**Bijlage 1**      **Opdrachtformat** inclusief het werkgebied en/of aantal uren/producten dat maximaal per opdrachtnemer kan worden afgenomen(productieafspraken)

**Looptijd: 01-01-2015 t/m 31-12-2015**

Deze bijlage bestaat uit deel a Wmo en deel b Jeugd. Beide delen zijn als los Excelbestand aan deze overeenkomst toegevoegd.

## Bijlage 2 Prijs &amp; Prestatie

Looptijd: 01-01-2015 t/m 31-12-2015

Systematiek prijsafspraken sociaal-domein MH 2015

Gemeenten willen gaan sturen op kostprijzen en kwaliteit. Voor beide biedt het oude systeem te weinig inzicht. Inzicht moet worden opgebouwd in/vanaf 2015.

Voor 2015 worden de prijsafspraken gerelateerd aan de historische omzetten. Daarop worden per 2015 kortingen doorgevoerd, zowel van het Rijk als van de gemeenten. Dit maakt het wenselijk dat aanbieders de ruimte krijgen om niet alleen hun prijs per eenheid naar beneden bij te stellen, maar waar mogelijk ook het aantal eenheden.

In de ontwikkeltafels is vastgesteld dat deze ruimte ontstaat als de kortingen niet worden gebaseerd op het historische tarief per eenheid, maar het historische tarief per cliënt (per productsoort), het arrangementtarief. Een arrangement wordt gedefinieerd als een vastgestelde samenvoeging van een limitatief aantal oude Nza codes dan wel dbc's, zoals opgenomen in de zogenoemde transformatietabel<sup>1</sup>. Het tarief wordt bepaald door de historische totale omzet van de bijbehorende Nza codes dan wel dbc's te delen door het aantal cliënten van dat jaar. De kortingen die in 2015 gelden zijn in onderstaande tabel af te lezen.

2015	Rijkskorting	Korting mbt uitvoering	Korting mbt risico	Middelen tbv nieuw aanbod/ nieuwe aanbieders	Totaal
Jeugd	3%	5%	5%	7%	20%
Begeleiding individueel	11%	5%	3%	1%	20%
Begeleiding groep	11%	5%	3%	6%	25%
Kortdurend verblijf	0%	5%	3%	5%	13%
Beschermd Wonen	0%	2%	3%	0%	5%
Persoonlijke verzorging	0%	5%	3%	12%	20%
Inloop GGZ	0%	5%	3%	17%	25%

Omdat iedere aanbieder zijn eigen indicatiemix heeft, krijgt ook iedere aanbieder zijn eigen tarieven. Hiermee wordt recht gedaan aan de verschillen in doelgroep tussen aanbieders. Een unieke cliënt telt in dit systeem maximaal 1 keer mee. Daardoor hoeft bij de overgang naar een volgend kalenderjaar geen rekening te worden gehouden met de duur van de ondersteuning in jaar t of jaar t+1. In elk van de jaren telt de cliënt één keer mee.

Aanbieders<sup>2</sup> die een DVO met de gemeente willen op een bepaald arrangement, wordt gevraagd vanuit de transformatietabel de omzet per arrangement af te leiden. Het afgeleide arrangementtarief is integraal, dus inclusief vervoer, huisvestingscomponent en maaltijden. De afleiding van het tarief is hieronder uitgewerkt met een voorbeeld.

<sup>1</sup> De transformatietabel AWBZ-Wmo is opgenomen in bijlage 1a; de transformatietabel dbc-Jeugd in bijlage 1b.

<sup>2</sup> Voor de goede orde: deze route beperkt zich niet tot bestaande aanbieders van ZiN, ook PGB-aanbieders kunnen deze gegevens leveren en zo een eigen tarief krijgen.

## Voorbeeld: productsoort dagbesteding ouderen

Nza	code omschrijving Nza code	Gem. aantal unieke cliënten	Productie		tarief	omzet	Korting	Verwachte omzet	Arrangementenprijs		Aantal eenheden per arrangement
			2014	dagdelen					2015	2015	
Groepsbegeleiding ouderen											
H531	Dagactiviteit basis	97	19.400	€ 35,27	€ 684.238						
H800	Dagactiviteit somatiek ondersteunend	51	3.978	€ 65,14	€ 259.127						
H533	Dagactiviteit PG	40	9.600	€ 65,14	€ 625.344						
Arrangement groepsbegeleiding ouderen		188	32.978		€ 1.568.709	25%	€ 1.176.532	€ 6.258	€ 8.344		175

De uitvraag wordt gesplitst in Wmo en Jeugd, omdat beide anders in het proces zitten. De uitvraag Wmo van mei 2014 was nog niet afgestemd op de wijze waarop aanbieders hun gegevens beschikbaar hebben. Vanuit de ontwikkeltafels is informatie ingewonnen daarover en dat heeft geleid tot een uitvraag op (regel)niveau (vb H531, H800, H533). Dit is bijlage 1a bij de dienstverleningsovereenkomst. Verschillende regels tellen op tot een arrangement met tarief. Op dit tarief geschiedt bevoorschotting en afrekening. In bovenstaand voorbeeld geldt voor deze fictieve aanbieder in 2015 met betrekking tot dagbesteding ouderen een arrangementstarief van € 6.258 per jaar, ongeacht duur en hoeveelheid dagdelen. Met deze systematiek wordt tegemoetgekomen aan de wens van aanbieders om vooralsnog met dezelfde administratieve gegevens te werken. Later zal blijken (in de transformatiefase) hoe een en ander op het resultaatgericht werken is in te richten. In de totale uitvraag worden op deze manier alle voor Wmo 2015 van toepassing zijnde Nza codes ondergebracht bij een of ander arrangement.

De uitvraag Jeugd heeft reeds plaatsgevonden voor de jaren 2012 en 2013. Daarbij geldt het jaar 2012 als basis voor het Regionaal Transitie Arrangement en voor de tarieven 2015. De aantallen worden voor 2015 opnieuw uitgevraagd, omdat daarmee een actuelere stand van zaken met betrekking tot productie en wettelijke uiteenrafeling van bijvoorbeeld Wet langdurige zorg en Wmo 2015 wordt verkregen. Bij jeugd wordt op het niveau van de nieuwe productsoorten (lees: arrangementen) uitgevraagd. Daarvoor geldt de transformatietabel van bestaande dbc's en Nza-codes naar nieuwe arrangementen. Net als bij Wmo geldt hier dat gaandeweg 2015 in gezamenlijkheid wordt getracht het product denken te vervangen door resultaat denken.

Bij beide uitvragen geven de aanbieders aan wat hun verwachte cliëntenstroom in 2015 is. Hierbij geldt dat het afwijken van een logische tendens vanuit 2012-2014 verklaarbaar moet zijn.

Een cliënt kan in zijn ondersteuningsplan meerdere arrangementen krijgen toegewezen. Elk afzonderlijk arrangement wordt aan één aanbieder gekoppeld en is niet splitsbaar. Een niet afgerond arrangement wordt vergoed naar rato van het werkelijk aantal geleverde eenheden ten opzichte van het voor de betreffende aanbieder afgeleide gemiddelde aantal eenheden. Het laatstgenoemde getal wordt automatisch gegenereerd uit de uitgevraagde gegevens van bijlage 1 en is aldaar per arrangement af te lezen.

In 2015 wordt aan het einde van elk kwartaal de balans opgemaakt. Dat wil zeggen dat gemeente en aanbieder tezamen beoordelen in hoeverre het contract 2015 nog overeenstemt met de werkelijke productie. Dit kan door de kwartaalcijfers te extrapoleren naar jaarcijfers. Dit biedt de gemeente de kans om budget tussen aanbieders te substitueren

Aanbieders die bij de uitvraag niet of niet voldoende zicht kunnen geven op hun historische omzet – bijvoorbeeld nieuwe aanbieders – krijgen per arrangement het laagst door de gemeente gecontracteerde tarief aangeboden. Hetzelfde geldt voor PGB aanbieders die wel over historische omzet beschikken. Zij hebben de keuze uit arrangementstarieven die zijn afgeleid van hun PGB omzet, dan wel de laagst gecontracteerde ZiN tarieven. Hiermee wordt voorkomen dat aanbieders met reeds laag ingestoken tarieven onevenredig worden benadeeld.

Niet-professionele aanbieders komen niet in aanmerking voor een contract met de gemeente.



De gemeenten wensen daarnaast te kunnen beschikken over consultatie-capaciteit en te detacheren personeel. De maximale tarieven in euro's die daarvoor worden geboden zijn:

Consulten (uur)	Mbo	40
	Hbo	70
	Wo	95
	Med spec	160
Detachering (fte/jaar)	Mbo	45.000
	Hbo	65.000
	Wo	85.000
	Med spec	160.000

Alle burgers kunnen bij een geconstateerde behoefte aan een maatwerkvoorziening kiezen voor een verstrekking in natura, dan wel voor een persoonsgebonden budget. De aanbieder garandeert dat alle gecontracteerde tarieven gedurende de contractperiode tevens gelden voor burgers woonachtig binnen de opdrachtgevende gemeente, die zich met een PGB tot deze aanbieder wenden.

Nota bene: middels deze systematiek worden aanbieders verantwoordelijk voor het beheersen van het volume, waar het het aantal geleverde eenheden per klant betreft. De gemeente is verantwoordelijk voor het beheersen van het aantal klanten.

#### Doorkijk 2016 – 2018

In 2015 wordt middels ontwikkeltafels en spiegelinformatie toegewerkt naar de contractafspraken 2016 en verder. Daarbij geldt het uitgangspunt dat de neerwaartse lijn van beschikbare budgetruimte richting 2018 alsdan een nadere invulling moet krijgen.

## Bijlage 3 Kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden

Looptijd: 01-01-2015 t/m 31-12-2015

Kwaliteit gaat ook over de best passende steun en hulp, alleen waar nodig, die daadwerkelijk helpt en is gebaseerd op kennis over "wat werkt". Daarvoor dienen organisaties op orde te zijn en dient de betrokken overheid heldere kaders te stellen en de juiste doelen te formuleren. Kijkend naar de doelen en de veranderende financiële kaders voor het sociaal domein, zijn Gemeenten verantwoordelijk voor een nieuwe invulling van het begrip kwaliteit. Kwaliteit in het huidige stelsel heeft vooral betrekking op de tevredenheid van burgers over bijvoorbeeld een bepaald onderdeel van een proces, bejegening of bepaalde voorzieningen. Echter vanaf 2015 ligt de focus op de uiteindelijke zelfredzaamheid, participatie van de inwoner en de kwaliteit van leven. Deze kwaliteit wordt door zoveel méér bepaald dan alleen hoe goed een voorziening is of dat iemand geholpen is bij één loket. Ook zal kwaliteit met meer partijen dan voorheen bepaald en gerealiseerd gaan worden, bijvoorbeeld cliëntenorganen, zorgverzekeraars, huisartsen en dienstverleners in de zorg

## A. Algemene eisen

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee*
A0	Opdrachtnemer handelt, voor zover van toepassing op zijn dienstverlening, in overeenstemming met alle vigerende wettelijke bepalingen.	
A1	Opdrachtnemer is per 1 januari 2015 in staat de zorg/ondersteuning te bieden zoals opgegeven in bijlage 1 bij deze overeenkomst.	
A2	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van zorg/ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan de zorgverlener mogen worden gesteld en of wettelijk bepaald zijn. De bij de opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.	
A3	Opdrachtnemer is bereid mee te denken over innovaties en desgevraagd deel te nemen aan pilots of ontwikkeltafels in de Gemeenten die bijdragen aan innovatie van de zorg/ondersteuning. Innovaties zijn bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikmaken van nieuwe technologieën in de zorg/ondersteuning</li> <li>• Nieuwe vormen van samenwerking met partners in het voorliggende veld (0<sup>o</sup> lijn en 1<sup>o</sup> lijn)</li> <li>• Pilots die vorm en invulling geven aan de 'couleur locale' van de zorg/ondersteuning in de Gemeenten.</li> <li>• Via nieuwe wegen bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van cliënten.</li> <li>• Ontschotting van financiering uit de Wmo en de Zorgverzekeringswet.</li> <li>• Scholing van zijn medewerkers in het gedachtegoed van de Wmo 2015, Participatiewet en Jeugdwet en het daarop gebaseerde gemeentelijke beleid.</li> </ul>	
A4	Opdrachtnemer levert ondersteuning aan alle groepen in de samenleving. Groepen met een bepaalde geloofsovertuiging, etnische minderheden (al dan niet de Nederlandse taal machtig) en mensen die uitsluitend de Limburgse taal machtig zijn worden hiervan niet uitgezonderd. Opdrachtnemer kan ook alleen aan een specifieke doelgroep ondersteuning bieden. Dit dient apart gemotiveerd te worden in de bijlage 1 bij deze overeenkomst.	
A5	Opdrachtnemer heeft binding met de regio Zuid-Limburg. De binding blijkt bijvoorbeeld uit één (of meer) van de volgende afspraken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer heeft een samenwerkingsrelatie met andere dienstverlenende organisaties in de regio rondom de ondersteuning en begeleiding in Zuid-Limburg</li> <li>• Opdrachtnemer heeft een samenwerkingsrelatie met het wijkwelzijnswerk in Zuid-Limburg.</li> <li>• Opdrachtnemer heeft een gestructureerde samenwerkingsrelatie met een regionale huisartsenpraktijk en/of een regionaal eerstelijns gezondheidscentrum</li> <li>• Opdrachtnemer participeert bij één of meerdere Gemeenten in de regio Zuid-Limburg in overlegplatforms in het kader van de Wmo en/of Jeugdwet.</li> </ul>	

A6	Het aanbod van opdrachtnemer is dicht bij de burger beschikbaar. Dit betekent dat de locatie(s) van activiteiten zich binnen of nabij de thuissituatie van de burger bevind(t)/(en).  Dit geldt niet als de aard van de activiteiten, de mate van specialisme of de schaalgrootte anders vereisen.	
A7	Opdrachtnemer is bekend met het beleid van de Gemeenten, zoals neergelegd in de Gemeentelijke en regionale beleidsplannen en beleidskaders Wmo en Jeugd, handelt hiernaar en instrueert personeel hierin.	

## B. Eisen aan inzet van Personeel en Vrijwilligers

Zzp-ers kunnen bij B1 en B4 'NVT' invullen. B2 en B3 hebben dan betrekking op de Zzp-er zelf.

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee
B1	Opdrachtnemer zet zich in om een bijdrage te leveren aan <i>social return on investment</i> in het gebied van de opdrachtgever.	
B2	Het opleidingsniveau en de werkervaring van het in te zetten personeel passen bij het gedane aanbod qua soort, intensiteit en complexiteit en zijn gericht op een structurele verbetering van de zelfredzaamheid en participatie van burgers.	
B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerker beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.</li> <li>• De medewerker heeft inlevingsvermogen en een ondersteunende houding naar de burger.</li> <li>• De medewerker is bekend met de zelfredzaamheidmatrix, voor zover ontwikkeld en beschikt over de competenties om deze toe te passen en bij afwijkingen te signaleren.</li> <li>• De medewerker blijft daarbij binnen de grenzen van zijn bevoegdheid en bekwaamheid.</li> </ul>	
B4	Opdrachtnemer betracht een zorgvuldige omgang met haar vrijwilligers.	

## C Eisen aan Ondersteuning algemeen

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee*
C1	Opdrachtnemer verleent verantwoorde ondersteuning, waaronder wordt verstaan zorg/ondersteuning van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en burgergericht is en die is afgestemd op de reële behoefte van de burger.	
C2	Opdrachtnemer organiseert de ondersteuning laagdrempelig op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, door de burger worden gewenst.	
C3	Opdrachtnemer is in staat om binnen vijf werkdagen na opdrachtverstrekking door de Gemeente de ondersteuning aan de burger te beginnen. De eerste dag van deze termijn betreft de eerste werkdag ná de datum waarop door/namens de Gemeente de opdracht is verstuurd.	
C4	Opdrachtnemer is in staat om bij spoedopdrachten binnen twee werkdagen na de aanvraag met de ondersteuning van de burger te beginnen.	
C5	Aanbieder behandelt burgers respectvol en de privacy van de burger wordt gewaarborgd. Opdrachtnemer beschikt over vastgelegd privacybeleid.	
C6	Opdrachtnemer communiceert adequaat met burgers en is goed bereikbaar voor hen.	
C7	De burger wordt nadrukkelijk betrokken bij de totstandkoming van het plan van aanpak en eventuele wijzigingen daarop.	
C8	Opdrachtnemer beschikt over een werkend klachtenregistratiesysteem.	

## D. Ondersteuningsspecifieke eisen

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee*
D1	<p>Opdrachtnemer maakt met de burger duidelijke werkafspraken over de levering van de ondersteuning. Deze afspraken worden neergelegd in een Plan van Aanpak (of uitvoeringsplan). (hierna: Plan). Basis voor dit Plan is het ondersteuningsplan dat door de procescoördinator dan wel inhoudelijk regisseur is opgesteld en waarin de verwijzing naar de opdrachtnemer is opgenomen. In een ondersteuningsplan kunnen meerdere vormen van dienstverlening in de vorm van arrangementen voorkomen. Het Plan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het wordt door opdrachtnemer samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de burger opgesteld, met het door Gemeente afgegeven ondersteuningsplan als uitgangspunt.</li> <li>• Indien een ondersteuningsplan uit meerdere Arrangementen bestaat, dan wordt het Plan verbijzonderd naar deze Arrangementen.</li> <li>• Doelen worden concreet geformuleerd en sluiten aan bij de Arrangementen.</li> <li>• Het wordt minimaal één keer per jaar met de burger of diens vertegenwoordiger besproken. In het Plan wordt dit vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het Plan worden schriftelijk vastgelegd.</li> <li>• Het Plan bevat concrete werkafspraken: welke ondersteuning ontvangt de burger, op welke dagen en tijdstippen, passend in zijn dag-/ weekprogramma.</li> <li>• Het Plan beschrijft hoe de zorg/ondersteuning is afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk van de burger daar waar mogelijk een actieve rol speelt in het ondersteuningsproces.</li> <li>• Het Plan dient door zowel burger als opdrachtnemer ondertekend te zijn.</li> <li>• Het Plan wordt aan de burger verstrekt en conform uitgevoerd.</li> <li>• Het Plan wordt in afschrift ter kennisneming aan de verwijzend regisseur gezonden.</li> <li>• Het Plan is te allen tijde inzichtelijk voor de betreffende burger.</li> </ul>	
D2	<p>Indien in de loop van het ondersteuningstraject blijkt dat de burger verwezen dient te worden naar een andere Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de burger niet rechtstreeks verwijzen. Opdrachtnemer verwijst slechts na overleg en met toestemming van de regisseur. De Opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van burger met hulpverlener van huidige naar de nieuwe Opdrachtnemer.</p>	
D3	<p>Als de burger is aangewezen op begeleiding in groepsverband, dan omvat de ondersteuning zoals opgenomen in het Plan ook het vervoer naar en van de dagbestedinglocatie wanneer dit noodzakelijk wordt geacht. Uitgangspunt bij het beoordelen van deze noodzaak door opdrachtnemer is het gebrek aan zelfredzaamheid van de burger en/of zijn omgeving.</p>	
D4	<p>Indien er sprake is van een voor de ondersteuning relevante verandering in de situatie van de burger, meldt opdrachtnemer dit bij de regisseur.</p>	

## E. Eisen aan samenwerking

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee*
E1	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale (wijk)teams en andere actoren. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van opdrachtnemer en de professionals in de lokale teams en met de huisarts van de burger.</p>	
E2	<p>Opdrachtnemer zet zich in voor interdisciplinaire professionele samenwerking met andere Opdrachtnemers.</p>	

E3	Opdrachtnemer zet zich in voor goede samenwerking met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en opdrachtgevers van algemene voorzieningen.	
E4	Wanneer een burger ondersteuning afneemt bij meerdere opdrachtnemers, draagt Opdrachtnemer actief zorg voor de communicatie met de andere opdrachtnemers die burger dienstverlening en/of ondersteuning bieden vanuit het Plan.	
E5	Opdrachtnemer draagt zorg voor korte lijnen en persoonlijk contact tussen de verschillende opdrachtnemers die diensten verlenen aan de burger.	

## F. Eisen aan bekostiging

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee*
F1	Opdrachtnemer maakt geen voorbehoud ten aanzien van BTW.	
F2	Opdrachtnemer garandeert dat alleen activiteiten worden gedeclareerd waarvoor hij opdracht heeft gekregen en die daadwerkelijk zijn uitgevoerd.	
F3	Declaratie van geleverde zorg en ondersteuning is gekoppeld aan de opdrachtverstrekking zoals die uit het ondersteuningsplan blijkt.	

## G. Eisen aan verantwoording en informatievoorziening

Nr.	Minimumeis	Voldaan Ja/nee*
G1	Opdrachtnemer werkt mee aan de totstandkoming van een doelmatig en doeltreffend systeem voor gegevensoverdracht tussen opdrachtnemer en Gemeente, waarbij ernaar wordt gestreefd om deze overdracht zoveel mogelijk digitaal te laten plaatsvinden.	
G2	Opdrachtnemer verstrekt Gemeente actief alle informatie die relevant is voor de uitvoering van deze overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de zorg/ondersteuning. Opdrachtnemer beschikt over een informatiesysteem welke borgt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>aan de periodieke rapportageverplichtingen kan worden voldaan;</li> <li>de door hem geleverde ondersteuning/zorg aan de burger (toewijzing, aanvang, mutatie en declaratie) kan worden opgeleverd.</li> </ul>	
G3	Opdrachtnemer verklaart zich bereid om medewerking te verlenen aan het opzetten en vervolmaken van een cliënttevredenheidsonderzoek/ cliëntervaringsonderzoek en werkt vervolgens mee aan de uitvoer daarvan conform de afgesproken periodiciteit. De Gemeente stelt uiteindelijk de methode om de cliënttevredenheid te meten vast.	
G4	Gemeente werkt toe naar resultaatmeting. Opdrachtnemer is bereid mee te werken aan het verder uitwerken van het instrument waarmee wordt gemeten en Opdrachtnemer werkt mee aan de daadwerkelijke meting.	
G5	Opdrachtnemer conformeert zich aan bepalingen van het CAK inzake gescheiden aanlevering van burger- en zorguren en houdt de Gemeente schriftelijk op de hoogte van alle gemaakte afspraken met het CAK.	
G6	Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor Gemeente. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.	
G7	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en tijdige bewijsvoering van door Opdrachtnemer behaalde resultaten. Opdrachtnemer archiveert voornoemde bewijsvoering en houdt deze inzichtelijk voor Gemeente.	
G8	Opdrachtnemer levert managementinformatie aan Gemeente aan in daarvoor door de Gemeente aangereikt format en conform overeengekomen momenten.	

**\* of NVT (dient gemotiveerd te worden)**

Ondergetekende verklaart als gerechtigd vertegenwoordiger van Opdrachtnemer akkoord te zijn met alle geformuleerde minimeisen.

Plaats en datum	
Naam	
Functie	
Handtekening	

## Motivatie voor afwijking van minimumeisen

Hieronder kan Opdrachtnemer met verwijzing naar de eisen aangeven waarom hij van oordeel is dat hij niet kan voldoen en niet hoeft te voldoen aan een eis en toch in aanmerking kan komen voor de dienstverleningsovereenkomst. Het inkoopteam sociaal domein beoordeelt de motivering op argumentatie en onderbouwing met feiten.

In de onderstaande tabel dient te worden verwezen naar de nummers van de eisen in de bovenstaande tabellen. Het aantal regels van de tabel mag desgewenst worden uitgebreid.

Nummer van de eis	Motivatie voor afwijking van de eis / voor het niet voldoen aan de eis

Ondergetekende verklaart als gerechtigd vertegenwoordiger van Opdrachtnemer de bovenstaande motivering met feiten naar waarheid te hebben opgesteld.

Plaats en datum	
Naam	
Functie	
Handtekening	

**Bijlage 4      Financieel administratieve randvoorwaarden en systemen**

Deze bijlage zal later aan deze overeenkomst worden toegevoegd als resultaat van de op te richten ontwikkeltafel met betrekking tot tussentijdse informatieoverdracht en verantwoording door aanbieders in 2015. Als eerste mijlpaal voor deze ontwikkeltafel geldt 31 december 2014.



**Bijlage 5      Rapportages en evaluaties**

Deze bijlage zal later aan deze overeenkomst worden toegevoegd als resultaat van de op te richten ontwikkeltafel met betrekking tot tussentijdse informatieoverdracht en verantwoording door aanbieders in 2015. Als eerste mijlpaal voor deze ontwikkeltafel geldt 31 december 2014.

**Bijlage 6 Uitsluitinggronden**

In artikel 21.2 worden in ieder geval de navolgende verplichte uitsluitingsgronden bedoeld:

- Artikel 1. Geen dienstverleningsovereenkomst wordt aangegaan met een dienstverlenende organisatie jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak een veroordeling als bedoeld in het tweede lid is uitgesproken waarvan de gemeente kennis heeft;
- Artikel 2. Voor de toepassing van het eerste lid worden aangewezen veroordelingen ter zake van:
- a. deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/733/JBZ van de Raad, (PbEG 1998, L 351);
  - b. omkoping in de zin van artikel 3 van het besluit van de Raad van 26 mei 1997 (PbEG 1997, L 195) respectievelijk artikel 3, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/742/JBZ van de Raad (PbEG 1998, L 358);
  - c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap (PbEG 1995, C 316);
  - d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (PbEG L 1991, L 166) zoals gewijzigd bij richtlijn nr. 2001/97/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEG L 2001, 344).
- Artikel 3. Als veroordelingen als bedoeld in het tweede artikel worden in ieder geval aangemerkt veroordelingen op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht.
- Artikel 4. De gemeente betreft bij de toepassing van het eerste artikel uitsluitend rechterlijke uitspraken die in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming onherroepelijk zijn geworden.
- Artikel 5. De gemeente kan een dienstverlenende organisatie uitsluiten van deelneming aan deze overeenkomst op de volgende gronden:
- a. de dienstverlenende organisatie verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, of de gegadigde of inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving;
  - b. jegens de dienstverlenende organisatie is een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak gedaan op grond van de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving wegens overtreding van een voor hem relevante beroeps gedragsregel;
  - c. de dienstverlenende organisatie heeft in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout begaan die door de aanbestedende dienst aannemelijk kan worden gemaakt;
  - d. de dienstverlenende organisatie heeft niet voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;
  - e. de dienstverlenende organisatie heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van inlichtingen die door een aanbestedende dienst van hem waren verlangd of hij heeft die inlichtingen niet verstrekt.
- Artikel 6. De gemeente betreft bij de toepassing van het vorige artikel onder b uitsluitend onherroepelijke uitspraken die in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming onherroepelijk zijn geworden en bij de toepassing van het vorige artikel onder c, uitsluitend ernstige fouten die zich in de vier jaar voorafgaand aan het genoemde tijdstip hebben voorgedaan.

Bijlage 7 Social Return : Regeling "Werk maken van Werk"

1. Voorliggende opdracht is een van de opdrachten die door de gemeente Maastricht is aangemerkt als vallend onder de Regeling "Werk maken van Werk", met het oogmerk werkgelegenheid te creëren voor leden van de doelgroep;
2. de doelgroep bestaat bij voorkeur uit:
  - werkloos werkzoekenden, bij voorkeur inwoners van de Heuvelland gemeenten, ongeacht de uitkeringssituatie (het betreft WWB-uitkeringsgerechtigden, WW-ers, WIA-ers, Wajong, Nuggers/ANW-ers);
  - met werkloosheid bedreigde inwoners, waaronder (voormalige) ID-ers en personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats;
  - WSW-ers;
  - 50% van de gecreëerde werkgelegenheid kan worden ingezet met leerlingen in het kader van BOL/BBL. Daarbij wordt de voorkeur gegeven aan leerlingen die starten in een leertraject en
  - Werkenden ( behoud vakmanschap voor maximaal 25% van het SR bedrag).
3. Door in te schrijven op deze opdracht verklaart inschrijver zich akkoord met de toepassing van de Regeling "Werk maken van Werk";
4. "de opdrachtnemer die de aanbesteding uitvoert, verplicht zich om minimaal 5% van de aanneemsom (of 7,5% van de loonsom bij kapitaalintensieve projecten<sup>3</sup>, ter beoordeling aan de projectmanager "Werk maken van Werk") te verlonen door middel van het inzetten van leden van de doelgroep. Er zijn mogelijkheden om leden van de doelgroep in te zetten op gerelateerd werk/werkzaamheden. Hierover zal de opdrachtnemer met de projectmanager "Werk maken van Werk" in gesprek gaan;
5. opdrachtnemer neemt binnen 14 dagen contact op met het projectmanagement van "Werk maken van Werk" (Odette Creusen 043-3504736, Beleid en Ontwikkeling, Projectmanagement, Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht) over de invulling van de in het kader van deze regeling te realiseren taakstelling;
6. opdrachtnemer stelt na overleg met het projectmanagement een planning op van de inzet van de doelgroep op dit project;
7. het projectmanagement "Werk maken van Werk" Social Return kan bemiddelen en adviseren in de toeleiding van voor de opdracht in te schakelen werklozen. De wijze waarop en de voorwaarden waaronder dit gebeurt zullen in nader overleg tussen opdrachtnemer en de projectmanagement worden vastgesteld. Het staat opdrachtnemer uiteraard vrij om hierin zelf het voortouw te nemen;
8. opdrachtnemer verstrekt vierwekelijks een overzicht (format nader te bepalen) aan het projectmanagement van de stand van zaken van de verloning in het kader van de Regeling "Werk maken van Werk".

Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen in het kader van deze regeling niet of niet volledig nakomt, vindt er een inhouding plaats op de aanneemsom ter hoogte van dat deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is verlonen aan de doelgroep zoals boven omschreven.

---

<sup>3</sup> Kapitaalintensief betekent dat meer dan 70% van het aanbestedingsbedrag wordt ingezet voor de aanschaf van materialen. Dit wordt te allen tijde voorgelegd aan de projectleider Social Return.

**Bijlage 8      Afkortingen**

AWBZ	algemene wet bijzondere ziektekosten
BG	begeleiding
BH	behandeling
CAO	centrale arbeidsovereenkomst
DG	directiegroep
DVO	dienstverleningsovereenkomst
GGZ-C	geestelijke gezondheidszorg categorie C (beschermd wonen met begeleiding)
HKZ	harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector
HRTA	handreiking regionale transitiearrangementen (jeugd)
IPG	integrale projectgroep
NAH	niet aangeboren hersenletsel
Nza	Nederlandse zorgautoriteit
OT	ontwikkeltafel
PGB	persoonsgebonden budget
PHO	portefeuillehouders overleg
POT	pré ontwikkeltafel
PV	persoonlijke verzorging
pxq	prijs x volume
SD-MH	sociaal domein Maastricht & Heuvelland
SWO	samenwerkingsovereenkomst
VG	verstandelijk gehandicapt
VP	verpleging
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmg	Wet marktordening gezondheidszorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wnt	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen
Wtzi	Wet toelating zorginstellingen
ZiN	zorg in natura
ZZP	zorgzwaartepakket
Zzp-er	zelfstandige zonder personeel

