

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

b) **Gemeente Gulpen-Wittem**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester mevrouw N. Ramaekers-Rutjens, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders

c) **Gemeente Maastricht (tevens centrumgemeente voor jeugd en beschermd wonen)**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester mevrouw A.J.M. Penn-te Strake, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders

d) **Gemeente Meerssen**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar waarnemend burgemeester mevrouw M.A.H. Clermonts-Aretz, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders

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

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

hierna gezamenlijk aan te duiden als "**de gemeenten**", krachtens artikel 171, tweede lid Gemeentewet vertegenwoordigd door mevrouw M. Arents, Manager Sociaal Beleid & Ontwikkeling Gemeente Maastricht

en

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

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

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018
OVERWEGENDE:

Partijen overwogen 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:

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

HOOFDSTUK1 ALGEMEEN

Artikel 1 Begrippen

Begrip	Definitie
Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Maastricht	Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht voor de inkoop van goederen en/of diensten vanaf € 25.000 ex BTW. Deze zijn van toepassing op deze overeenkomst.
Besluit	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.
Bijlagen	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.
Burger	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.
Dienstverlening	Alle werkzaamheden voortvloeiend uit deze overeenkomst, het ondersteuningsplan en het plan van aanpak.
Dienstverleningsovereenkomst (DVO)	Een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd over de in de toekomst toe te bedelen opdrachten tot dienstverlening.
Gemeenten	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

**Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018**

Ondersteuningsplan	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.
Opdrachtgever	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.
Opdrachtnemer	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.
Ontwikkeltafel	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.
Plan van aanpak	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.
Regisseur	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.
Samenwerkingsovereenkomst	Samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein voor de Regio Maastricht-Heuvelland zoals die door gemeenten en (potentiële)

**Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018**

	opdrachtnemers is/wordt aangegaan.
Verwijzer	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
Vrij toegankelijke zorg	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	Prijsbijlage
Bijlage 2	Prijs & Prestatie
Bijlage 3	Kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden
Bijlage 4	Declaratieprotocol
Bijlage 5	Rapportages en evaluaties
Bijlage 6	Uitsluitingsgronden
Bijlage 7	Social Return

**Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018**

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 en is overeenkomstig lid 2 verlengd tot 1 januari 2019.
- 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

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

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

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

- 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 ten minste 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



Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

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

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

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.



Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

- 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 kennisneming, 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.

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018 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 de burgers van de gemeente aan wie diensten worden verleend.
- 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;



Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

(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 wijzigingen 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 2018 meer bedraagt dan € 100.000 neemt de opdrachtnemer in 2018 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.

Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

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.



Bijlage B_2 Verlengde dienstverleningsovereenkomst 2018

Aldus overeengekomen:

HANDTEKENINGENBLAD

	Gemeente Maastricht
Naam	Mevr. M. Arents, namens de colleges van de gemeenten Eijsden-Margraten, Valkenburg aan de Geul, Meerssen, Vaals, Gulpen-Ittem en Maastricht
Functie	Manager Sociaal – Beleid & Ontwikkeling van de gemeente Maastricht
Datum	
Handtekening	

OPDRACHTNEMER

Ondertekening van dit document doet u op het tekenblad onder vraag 1.10.1 bij de rubriek Dienstverleningsovereenkomst

(dit document maakt integraal onderdeel uit van de basisinschrijving in Negometrix onder tendernummer 71265)